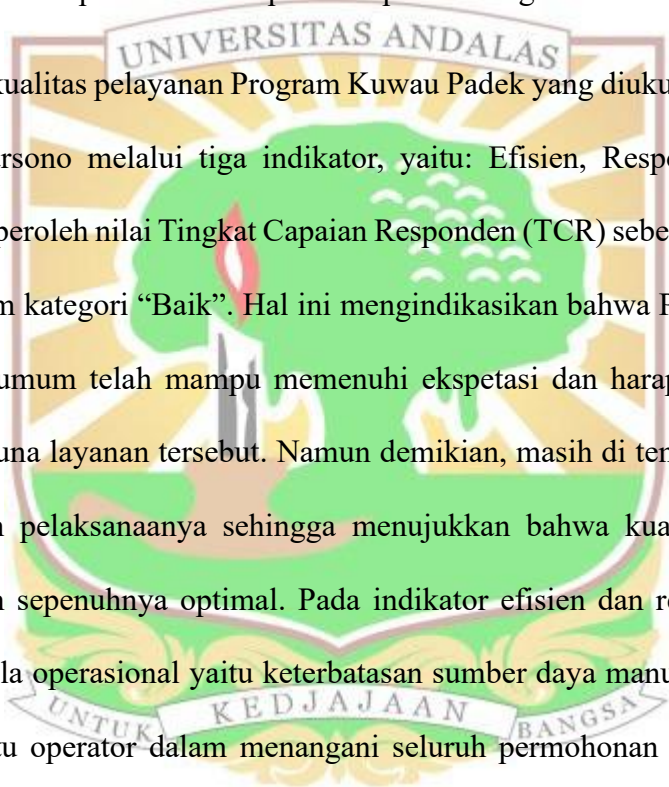


BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Program Kuwau Padek terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:



Pertama, kualitas pelayanan Program Kuwau Padek yang diukur menggunakan teori AG.Subarsono melalui tiga indikator, yaitu: Efisien, Responsif, dan Non Partisan, memperoleh nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 83,55% dan termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini mengindikasikan bahwa Program Kuwau Padek secara umum telah mampu memenuhi ekspektasi dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut. Namun demikian, masih di temukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tersebut belum sepenuhnya optimal. Pada indikator efisien dan responsif, masih terdapat kendala operasional yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang hanya melibatkan satu operator dalam menangani seluruh permohonan dan pertanyaan masyarakat serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi pendukung layanan, seperti belum memanfaatkan fitur *WhatsApp Business* yang menyediakan fitur *auto-reply*, *quick replies*, dan *pengelompokan pesan* untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Kedua, Variabel kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan Teori Dutka meliputi empat indikator, yaitu: *Guarantee or warranty*, *Delivery communication*,

Complain handling, dan *Resolution of problem*. Hasil pengujian TCR menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat memperoleh nilai sebesar 83,19% dan termasuk dalam kategori “Baik”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan melalui Program Kuwau Padek. Kepuasan masyarakat tercermin dari kemudahan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, kejelasan informasi yang diberikan, kemampuan petugas dalam membantu penyelesaian kebutuhan administrasi, serta kemudahan masyarakat dalam memperoleh dokumen yang dibutuhkan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait kecepatan respons layanan pada waktu tertentu dan optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Ketiga, hasil uji korelasi Kendall's Tau menggunakan SPSS versi 31 menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,747 dengan tingkat signifikansi <0,05. Nilai tersebut mengindikasikan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dengan kategori hubungan yang kuat. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Program Kuwau Padek cenderung diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 5,675 + 1,177X$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1,177 satuan. Hasil uji t memperoleh nilai t hitung

sebesar 19,237 dengan signifikansi kurang dari 0,001, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Kuwau Padek. Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,799 menunjukkan bahwa 79,9% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 20,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Program Kuwau Padek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko dinyatakan diterima.

Secara umum, hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh AG.Subarsono bahwa kualitas pelayanan publik yang tercermin melalui dimensi efisiensi, responsivitas, dan non-partisan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Selain itu, penelitian ini juga mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya bergantung pada kualitas pelayanan semata, tetapi turut dipengaruhi oleh faktor pendukung lainnya, seperti ketersediaan infrastruktur, pemanfaatan teknologi informasi, serta kemampuan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan layanan digital. Faktor-faktor tersebut menjadi elemen penting dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi. Berdasarkan temuan tersebut, upaya peningkatan kualitas pelayanan

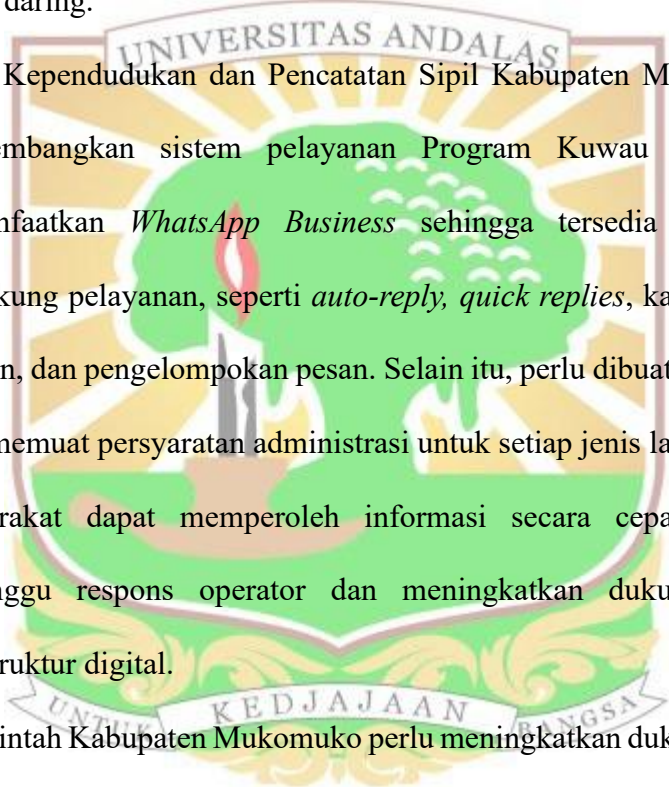
perlu terus dilakukan melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan sistem pelayanan digital yang lebih optimal, serta perluasan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan Program Kuwau Padek sekaligus mendorong terciptanya tingkat kepuasan masyarakat yang lebih baik pada masa yang akan datang.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat sejumlah rekomendasi yang dapat dirumuskan:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko perlu melakukan penambahan jumlah operator Program Kuwau Padek serta menerapkan pembagian tugas pelayanan yang lebih proporsional agar proses pelayanan tidak hanya bergantung pada satu petugas. Langkah ini penting untuk meningkatkan kecepatan respons terhadap pertanyaan, permohonan, maupun keluhan masyarakat sehingga kualitas pelayanan, khususnya pada aspek responsivitas, dapat lebih optimal. Selain itu, perlu disusun dan diterapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) waktu respons pelayanan, misalnya dengan menetapkan batas maksimal respons awal dalam waktu 1×24 jam pada hari kerja, sehingga masyarakat memperoleh kepastian dan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan

Program Kuwau Padek secara lebih intensif dan berkelanjutan. Sosialisasi tidak hanya dilakukan melalui media sosial, tetapi juga melalui pemerintah kecamatan, pemerintah desa, pertemuan masyarakat, serta kegiatan pelayanan jemput bola. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur penggunaan layanan serta mendorong peningkatan pemanfaatan layanan administrasi kependudukan secara daring.

- 
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko perlu mengembangkan sistem pelayanan Program Kuwau Padek dengan memanfaatkan *WhatsApp Business* sehingga tersedia berbagai fitur pendukung pelayanan, seperti *auto-reply*, *quick replies*, katalog informasi layanan, dan pengelompokan pesan. Selain itu, perlu dibuat pesan otomatis yang memuat persyaratan administrasi untuk setiap jenis layanan sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi secara cepat tanpa harus menunggu respons operator dan meningkatkan dukungan terhadap infrastruktur digital.
 4. Pemerintah Kabupaten Mukomuko perlu meningkatkan dukungan terhadap infrastruktur digital, khususnya pemerataan jaringan internet pada wilayah yang masih mengalami keterbatasan akses. Ketersediaan jaringan internet yang memadai merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital sehingga masyarakat dapat mengakses Program Kuwau Padek secara lebih mudah dan merata.

5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko disarankan untuk melakukan monitoring dan evaluasi kepuasan masyarakat secara berkala, misalnya setiap bulan atau setiap triwulan, melalui survei kepuasan sederhana yang dibagikan kepada pengguna layanan. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dan sebagai bahan pengambilan keputusan dalam pengembangan Program Kuwau Padek.

6. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kualitas sistem informasi, inovasi layanan, kepercayaan masyarakat, kemudahan penggunaan teknologi, literasi digital, maupun kualitas infrastruktur jaringan. Hal ini diperlukan karena hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat 20,1% variasi kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel kualitas pelayanan yang diteliti.

