

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai pengukuran kepuasan pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, data disimpulkan sebagai berikut:

1. Lebih dari setengah pengguna layanan merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung Barat. Artinya bahwa lebih dari setengah pengguna layanan memiliki persepsi bahwa pelayanan yang diberikan cukup sesuai dengan harapannya.
2. Kontribusi dari masing-masing dimensi terhadap kepuasan pelayanan DISDUKCAPIL, Kabupaten Bandung Barat relative kecil, dan apabila diurutkan dari urutan yang paling besar ke kecil adalah Pemberian pelayanan (*Delivery*), Informasi (*Information*), Sikap Petugas (*Staff Attitude*), Lingkungan Fisik (*Physical environment*) Profesional (*Professionalsm*), Akses (*Access*) dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*).

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan maka penulis memberi saran bahwa:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat harus lebih meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan terkait pemenuhan kebutuhan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.
2. Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*) dan Akses (*Access*) harus menjadi prioritas DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung Barat untuk ditingkatkan dan diperbaiki dengan cara: meningkatkan respon petugas untuk memberikan ketepatan waktu dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Selain itu perlunya meningkatkan kemudahan Akses untuk memperoleh pelayanan DISUKCAPIL Kabupaten Bandung Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Burhan Bungin, M. *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup) Cet. ke-3. 2008.
- Gupta, Sen. *Health , Education , & Government In Bangladesh, Public Services: New Aproach*. Liberal Times: FNS. 1999.
- Kolter, Philip. *Marketing Management*, Millenium Edition, (New Jersey: Pretience Hall International. 1988.
- Mulyadi,Deddy. *et al. Administrasi Publik utnuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta. 2016
- Roth, Gabriel. *The Private Provision of public services in Developing Countries*, EDI Series in Economic Development, Published for the World Bank, Oxford University Press. 1987
- R.L, Oliver. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer*, Second Edition. ed, M.E. Sharpe: Armonk, NY. 2010.
- Soeharto, Irawan. *Metode Penelitian social*.PT.Remaja:Bandung.2006.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* Bandung: Alfabeta. 2012
- Sugiono. *Statistika untuk penelitian*, Bandung: Alfabeta. 2006 .
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial* .Bandung : Refika Aditama.2009.
- Y, Ekinci. & E, Sirakaya. *An Examination of the Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction*. In: Crouch G.I., Perdue R.R., Timmermans H.J.P., & Uysal M. *Consumer Psychology of Tourism, Hospitality and Leisure*. Cambridge, MA: CABI Publishing. 2004

Sumber Jurnal dan Website

G. G. Van Ryzin. *Testing the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government*, (Journal of Public Administration Research and Theory: Oxford University Press. 2005.

Hjortskov Larsen, Morten. *Citizen Satisfaction: Political Voice and Cognitive Biaseent*, (Journal of Department of Political Science: Aarhus University. 2016

Ipsos MORI. *'Public Services Reform' Measuring and understanding Customer Satisfaction*, London, Social Research institute on behalf Of the Office Services Reform at Cabinet Office . 2002.

Ipsos MORI. *The Drivers of Satisfaction with Public Services* London, Social Research institute on behalf Of the Office Services Reform at Cabinet Office. 2004.

Schmidt, Faye dan Strickland, Teresa. *Client Satisfaction Surveying : Common Measurements Tools* . Citizen – Centered Service Network Canadian Centre For Management Development. 1998.

Sika Avortri, Gertrude. *Predictors of satisfaction with child Birth Services In Public Hospitals In Ghana, International Journal Of Health Care Quality Assurancy*. 2009.

Van Ryzin, G.G. *Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services*, Journal of Policy Analysis and Management. 2004

Fiki Ariyanti, "Pelayanan Publik Indonesia di Urutan 129." Artikel di akses dari <http://m.liputan6.com/bisnis/read/2079787/pelayanan-publik-indonesia-di-urutan-129> tanggal 27 Desember 2017 pukul 13:16 WIB

Dokumen Resmi

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Undang-undang 24 tahun 2013 atas perubahan undang-undang 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 52 Tahun 2012 tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Rincian Tugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Bupati Bandung Barat No 15 Tahun 2011 tentang tata cara penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Skripsi Matias Tauristo Rollandio. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Katolik Parahyangan 2016, "Kepuasan Atas Pelayanan Perpanjangan SIM A dan SIM C di Polres Cimahi".