

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh merupakan penyelenggara pelayanan publik dasar dalam urusan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil temuan peneliti, kinerja organisasi pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Payakumbuh terbilang baik karena memenuhi dimensi atau kriteria tolak ukur teori yang digunakan. Ide peneliti didasarkan pada indikator Agus Dwiyanto, yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, daya tanggap, tanggung jawab, dan akuntabilitas.

Dapat dikatakan efektif dan efisien berdasarkan indikator produktivitas kinerja pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dapat dicermati dalam upaya Disdukcapil Kota Payakumbuh untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan melaksanakan program pelayanan yang cepat, tepat, dan bebas biaya dari segi waktu dan biaya. Kebijakan ini dituangkan dalam Standar Pelayanan Disdukcapil Kota Payakumbuh. Selain itu, terlihat dari realisasi dari tujuan dan sasaran yang melebihi target kinerja yang telah ditetapkan. Namun, terdapat berbagai kendala yang terjadi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan sehingga perlunya peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik.

Pada indikator kualitas pelayanan, dapat dikatakan bahwa Disdukcapil Kota Payakumbuh memberikan pelayanan yang bermutu, khususnya dalam hal pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Hal ini dapat diamati

pada tabel 5.3 yang menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mendapat nilai A dengan kategori Sangat Baik dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Payakumbuh. Pelayanan lainnya, seperti kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan, juga tidak kalah pentingnya dalam kualitas pelayanan.

Responsivitas Disdukcapil Kota Payakumbuh terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa sudah dapat dikatakan baik. Adanya wadah yang menampung aduan, masukan dan saran yang dapat dijadikan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Program dan kegiatan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sebagai pedoman dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, indikator responsibilitas bisa dibilang baik di Disdukcapil Kota Payakumbuh. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan menunjukkan hal tersebut.

Akuntabilitas Disdukcapil Kota Payakumbuh sudah cukup baik dilihat dari pertanggungjawaban secara internal dan eksternal. Bentuk pertanggungjawaban Disdukcapil Kota Payakumbuh dalam pelayanan publiknya tertuang dalam bentuk Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Disdukcapil Kota Payakumbuh. Selain itu, pertanggungjawaban Disdukcapil Kota Payakumbuh terhadap masyarakat dilihat dari bagaimana pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan melalui pegawainya secara transparan.

6.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti dan data yang diperoleh terdapat beberapa saran yang sekiranya dapat memberikan masukan kepada instansi terkait yakni Disdukcapil Kota Payakumbuh, yaitu :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, Disdukcapil Kota Payakumbuh sebaiknya perlu mengadakan pelatihan dan pendidikan secara periodik bagi seluruh pegawai khususnya pegawai yang bertemu langsung dengan masyarakat.
2. Disdukcapil Kota Payakumbuh harus selalu berupaya meningkatkan kinerjanya dalam menanggapi berbagai pengaduan yang ada, dan diharapkan ada upaya tambahan untuk lebih tanggap dalam meminimalisir pengaduan yang dihadapi pemohon.
3. Perlunya konsistensi Disdukcapil Kota Payakumbuh dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan menggunakan fasilitas yang ada.
4. Membuat informasi yang jelas mengenai persyaratan permohonan penerbitan dokumen kependudukan yang mudah diakses oleh masyarakat.

