

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat bernilai 2,49 (berada pada nilai interval 1,76 - 2,50 mutu pelayanan C) yang berarti kinerja pelayanan unit pelayanan instansi pemerintah tersebut kurang baik. Dimana nilai maksimal dari SKM adalah 4 sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
2. Dari *Importance Performance Analysis* yang dilakukan dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sehingga kinerja pelayanan publik dianggap kurang baik oleh masyarakat dan perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yaitu dari faktor :
 - a. Kecepatan pelayanan

Lambatnya pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat tidak hanya dari proses awal pemasukan berkas sampai siapnya dokumen yang diperlukan oleh masyarakat untuk semua pengurusan dokumen kependudukan. Waktu yang diperlukan untuk pengurusan dokumen tersebut bisa sampai berbulan-bulan penyelesaiannya dan hal tersebut

yang membuat rendahnya nilai persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada dinas ini.

b. Kepastian jadwal pelayanan

Pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan jadwal pelayanan sehingga mengakibatkan masyarakat harus menunggu dalam waktu berjam-jam untuk dapat dilayani meskipun pada masing-masing bidang layanan sudah tersedia SOP pelayanan baik dari mulai waktu pelayanan dilaksanakan, waktu istirahat pelayanan dan waktu pelayanan berakhir namun pelaksanaannya tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

c. Prosedur pelayanan

Banyaknya prosedur pelayanan yang harus dilalui oleh masyarakat untuk mengurus semua dokumen kependudukan sehingga terkesan birokrasi yang rumit dan berbelit-belit bagi masyarakat. Dan hal ini juga yang membuat keengganan dari masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya sendiri dan memilih jalan pintas melalui calo.

d. Persyaratan pelayanan

Sama juga halnya dengan prosedur pelayanan diatas, persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan juga banyak dan terkait juga dengan syarat-syarat dari instansi vertikal lainnya.

e. Kenyamanan lingkungan

Kurang nyamannya lingkungan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat pada Dinas Capil ini dimana bangunan kantor sekarang bekas SMA 1 sangat tidak memadai sekali dan terbilang sempit karena dipergunakan oleh tiga instansi yaitu DKPS, Kantor Kearsipan dan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal. Karena keterbatasan ruang layanan tersebut mengakibatkan masyarakat harus keluar masuk ruangan satu dengan yang lainnya untuk pengurusan dokumen kependudukan.

f. Tanggapan dan tindak lanjut pengaduan

Tidak tersedianya layanan khusus untuk penerimaan pengaduan masyarakat terkait dokumen kependudukan yang mereka urus. Sehingga masyarakat terpaksa bertanya kepada petugas pelayanan yang kadang-kadang jawabannya kurang memuaskan.

1.2 Saran

Dengan adanya penelitian ini diharapkan Pemerintah Kota Padang khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih memperhatikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Adapun saran yang dapat diberikan antara lain :

1. Memperbaiki kinerja pelayanan dengan memaksimalkan fungsi evaluasi dan pengawasan terhadap standar pelayanan, sumber daya aparatur serta penyediaan sarana dan prasarana untuk peningkatan kualitas pelayanan

publik serta kegiatan penyusunan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin SKM dilakukan 3 sampai 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali. Selama ini SKM jarang dilaksanakan pada DKPS dan terakhir kali dilaksanakan pada tahun 2013 itupun tidak secara menyeluruh pada bidang layanan.

2. Mempercepat proses pelayanan dimana semua dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat bisa selesai satu hari kerja sebagaimana yang telah dilaksanakan oleh mobil pelayanan capil keliling. Dan tentunya dalam hal ini perlunya komitmen dari semua unsur baik itu dari pimpinan dan karyawan.
3. Memperjelas jalur birokrasi sehingga masyarakat tidak merasa dipersulit dan tidak enggan mengurus sendiri dokumen kependudukannya sehingga praktek percaloanpun dapat diberantas.
4. Dengan memperjelas jalur birokrasi berarti persyaratan pelayanan yang harus dilengkapi oleh masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan menjadi lebih sedikit dan hendaknya dokumen-dokumen inti saja yang harus ada untuk kelengkapan persyaratan administrasi pelayanan tersebut.
5. Membuat sistem pelayanan terpadu satu pintu dengan pembangunan gedung kantor baru untuk lebih memberikan kenyamanan, ketertiban dan kelancaran urusan tidak hanya bagi masyarakat dalam berurusan juga bagi petugas dalam melayani sehingga masyarakat tidak dipusingkan lagi harus keluar masuk ruangan satu dengan ruangan lainnya.

6. Penyediaan layanan khusus untuk menampung segala pertanyaan dan keluhan masyarakat terkait dokumen kependudukan yang diurus sehingga masalah yang dihadapi masyarakat dapat diatasi dengan telah mendapat penjelasan dari petugas layanan dengan baik dan ramah.

