

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab 4 mengenai evaluasi kepuasan masyarakat pada bidang pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang , maka penulis dapat menarik kesimpulan dan juga saran mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sudah mengadakan evaluasi kepuasan masyarakat pada setiap kendala atau masalah yang dihadapi masyarakat dengan baik,serta memberikan solusi yang dibutuhkan masyarakat guna memperoleh layanan yang diperlukan masyarakat sebagai dokumen yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.
2. Evaluasi kepuasan masyarakat yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang adalah melalui menu pengaduan pada *website* SIRANCAK yang memberikan wadah kepada masyarakat dalam berkomunikasi untuk memberikan informasi terkait kendala atau masalah yang dihadapi pada narahubung yang tersedia.
3. Pentingnya dilakukannya evaluasi kepuasan masyarakat guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, serta peningkatan kualitas layanan yang nantinya berdampak baik terhadap nilai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang pada masa yang akan datang.
4. Adanya tahapan yang perlu dilakukan masyarakat dalam melakukan layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang sudah terintegrasi pada layanan

online seperti registrasi akun sebagai langkah awal dalam berlayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

5. Dari proses evaluasi kepuasan masyarakat pada bidang pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang memiliki beberapa kendala atau tantangan diantaranya kuota pelayanan yang terbatas, petugas yang kurang ramah dan professional, ketidaktahuan masyarakat dalam pengurusan dokumen online , terjadinya miss komunikasi dengan petugas, server yang sering down menjadi kendala yang sering dikeluhkan masyarakat dalam memperoleh layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.
6. Sementara itu, solusi yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang terkait kendala tersebut diantaranya, penambahan kuota pelayanan , perbaikan server sistem online, menambah jumlah petugas, penyederhanaan sistem pengurusan online.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah di jabarkan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang terkait dengan penilaian kepuasan masyarakat pada bidang pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang perlu memberikan sosialisasi terkait pengurusan online kepada seluruh lapisan masyarakat agar mempermudah dan mempersingkat waktu masyarakat dalam melakukan layanan administrasi kependudukan pada *website* yang di gunakan.

2. Perlunya dilakukan evaluasi kualitas kinerja pegawai guna peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sebagai organisasi publik yang bertanggung jawab untuk membantu masyarakat sebagai penerima layanan berupa pendaftaran dan pencatatan dokumen kependudukan.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang perlu memberikan Standar Operasional Prosedur(SOP) yang jelas kepada masyarakat terkait pengurusan dokumen kependudukan .
4. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang harus mampu memberikan pelayanan prima , dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki.



