

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Padang, terdapat beberapa temuan yang signifikan terkait proses penerbitan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Padang telah mengimplementasikan SOP yang terstruktur dalam pemberian layanan administrasi kependudukan, termasuk dalam proses penerbitan Kartu keluarga dan Akta Kelahiran. Namun demikian, temuan juga menyoroti adanya potensi kesalahan dalam pelayanan administrasi, terutama terkait dengan manipulasi data yang dilakukan oleh masyarakat yang mengajukan permohonan. Contoh kasus yang diungkapkan adalah pemalsuan data mengenai hubungan keluarga, yang pada akhirnya dapat berdampak hukum bagi pemohon jika terungkap sebagai informasi yang tidak benar. Pada aspek pengelolaan kesalahan, Disdukcapil Kota Padang tidak memiliki kewenangan untuk mengoreksi data yang telah diterbitkan, kecuali melalui proses hukum di Pengadilan.

Meskipun demikian, Disdukcapil Kota Padang secara aktif melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pegawai serta memastikan ketaatan terhadap SOP yang ada, baik melalui pengawasan langsung maupun secara daring.

2. Berdasarkan analisis mengenai pelayanan publik di Indonesia, terdapat berbagai permasalahan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas

layanan. Permasalahan utama mencakup kurangnya responsivitas, kurangnya informativitas, aksesibilitas yang terbatas, kurangnya koordinasi, birokrasi yang berlebihan, serta ketidakmampuan dalam mendengarkan keluhan dan aspirasi masyarakat. Selain itu, sumber daya manusia yang kurang profesional, kompeten, empatik, dan etis juga menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks ini, model birokrasi klasik yang masih dominan menghambat efisiensi dan efektivitas pelayanan. Selain faktor internal, desain organisasi yang kompleks juga menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses dan efisien. Di Kantor Disdukcapil Kota Padang, temuan dari wawancara menunjukkan bahwa hambatan utama dalam pelayanan administrasi kependudukan antara lain adalah ketidakefektifan penyusunan hierarki pembagian tugas administrasi publik, kurangnya dukungan Pemerintah dalam pengadaan sarana dan prasarana administrasi publik, kurangnya kualitas SDM. Oleh karena itu, langkah-langkah perbaikan yang diperlukan antara lain adalah peningkatan kemampuan SDM melalui pelatihan dan pengembangan, serta dukungan yang lebih besar dari pemerintah pusat dan daerah untuk menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Dengan demikian, untuk mencapai tujuan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal bagi masyarakat, langkah strategis yang harus dilakukan oleh Disdukcapil Kota Padang adalah mengatasi hambatan-hambatan yang ada, terutama melalui peningkatan kualitas SDM dan dukungan penuh dari pemerintah. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memperbaiki efisiensi, responsivitas, dan kualitas keseluruhan dari layanan yang diberikan kepada Masyarakat.

## B. Saran

Saran yang dapat penulis berikan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang adalah sebagai berikut:

### 1. Peningkatan Kualitas SDM dan Sarana Prasarana

Pemerintah pusat dan daerah meningkatkan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang melalui pelatihan dan Pendidikan yang berkesinambungan. Juga meningkatkan Sarana dan Prasarana guna untuk memperbaiki seluruh aspek baik dari segi peralatan dan juga memenuhi pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

### 2. Sosialisasi dan Edukasi

Melakukan sosialisasi dan edukasi kepada Masyarakat mengenai pentingnya kelengkapan dan keaslian dokumen saat mengajukan permohonan administrasi kependudukan, sehingga dapat mengurangi kesalahan akibat manipulasi data.

