

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Efektivitas merupakan suatu kegiatan atau tugas pokok yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara memaksimalkan tujuan agar sasaran yang dicapai dapat dinilai tepat dan positif, suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan itu dapat diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang dalam hal ini belum efektif dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, terbukti dari keterangan yang diberikan masyarakat dari segi waktu yang mengungkapkan begitu lama kesiapan kepengurusan KTP jauh dari target selesainya yang sudah dijanjikan di awal dan apabila dipertanyakan petugas pun tidak ada penjelasan mengenai hal tersebut. Kelalaian tidak hanya sampai disitu, KTP yang sudah jadi pun datanya masih ada yang salah bahkan ada masyarakat yang sudah memperbaiki data yang salah tadi malah data yang sudah benar bias menjadi salah. Petugas yang lalai juga tidak luput dimata masyarakat yang terkadang sudah memasuki jam kerja tetapi masih ngobrol dengan petugas lain dan hal yang paling miris itu saat ada petugas yang asik merokok di dalam jam kerja, peneliti sendiri juga sudah pernah melihatnya. Cara berpakaian juga menjadi pertanyaan masyarakat ketika petugas yang akan melayani tetapi berpakaian dengan tidak rapi dan terkesan menyepelekan sembari merokok hal ini sangat membuat masyarakat tidak nyaman.

Sehingga yang menjadi permasalahan di dalam penelitian ini adalah ketika pihak Capil kota Padang yaitu Izmi Maylendra dan Haryetti memberikan keterangan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang sudah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar pelayanan tersebut bias menjadi sangat efektif bagi masyarakat, akan tetapi dari Capil provinsi, Tim penilai inovasi pelayanan dan masyarakat malah merasakan hal yang sebaliknya. Kota Padang merupakan ibukota provinsi Sumatera Barat yang jumlah penduduknya hamper satu juta jiwa yang harusnya bisa menjadi acuan bagi kabupaten dan kota se Sumatera Barat tetapi dalam hal pelayanan Dukcapil kota Padang mendapat peringkat terakhir. Kurangnya inovasi pelayanan dan keseriusan dari pihak Capil kota Padang menjadi penyebab belum efektifnya pelayanan yang diberikan.

## 6.2 Saran

Penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, yang diharapkan bisa di perbaiki oleh peneliti selanjutnya mengenai bagaimana efektifitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang. adapun saran dari penelitian adalah sebagai berikut:

- 1.) Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang, agar lebih meningkatkan mutu pelayanan dan mengawasi kerja para petugas agar tidak ada lagi masyarakat yang merasa kecewa karena menunggu dalam ketidakpastian dan memastikan petugas untuk selalu bersikap ramah serta disiplin dalam bekerja agar bisa memberikan pelayanan yang efektif di kemudian hari.
- 2.) Untuk masyarakat apabila syarat-syarat dalam kepengurusan dokumen telah lengkap maka jangan hanya menunggu dalam ketidakpastian, selalu

pertanyakan pada petugas apa yang menjadi kendala kenapa menunggunya begitu lama.

- 3.) Untuk peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan agar dapat melanjutkan penelitian ini dengan pembahasan pada kepengurusan bidang lain seperti Kartu Keluarga, Akta kelahiran dll.

