

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan di Kota Padang seharusnya dilakukan secara terintegrasi, mudah dan cepat dilakukan oleh masyarakat, pelayanan dari pemberi pelayanan yang memuaskan, serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundangan-undangan, namun hal ini tidak terpenuhi dalam pelaksanaannya di lapangan. Masyarakat mengalami kesulitan dalam pengurusan dokumen kependudukan terutama KTP el karena harus mendatangi 2 tempat karena adanya pemindahan pelayanan perekaman data KTP el sehingga proses pengurusannya menjadi lebih sulit dan lama. Hal ini juga diperparah dengan beberapa hal lain seperti kurang memuaskannya kualitas pelayanan dari pegawai Disdukcapil Kota Padang dan sarana dan prasarana pelayanan dokumen kependudukan yang kurang memadai.
2. Ada beberapa hambatan dalam proses pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan di Kota Padang yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian antara seharusnya bagaimana pelayanan dilaksanakan menurut peraturan perundang-undangan dengan pelaksanaannya di lapangan. Hambatan-hambatan itu berupa terjadinya pemindahan pelayanan perekaman data KTP el dari Kantor Disdukcapil Kota Padang ke MPP Kota Padang, kurangnya kualitas pelayanan dan jumlah pegawai

Disdukcapil Kota Padang, jaringan layanan Sirancak yang sering bermasalah, dan ruang tunggu Kantor Disdukcapil Kota Padang yang berukuran kecil.

B. Saran

Saran-saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan di Kota Padang adalah sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang harus bisa melakukan peninjauan ulang terhadap pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan di Kota Padang. Disdukcapil Kota Padang harus meninjau kembali dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan baik itu pelayanan secara langsung di Kantor Disdukcapil Kota Padang, pelayanan di MPP Kota Padang maupun pelayanan melalui layanan Sirancak. Evaluasi dilakukan terhadap hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan di Kota Padang berupa pemindahan pelayanan perekaman data KTP el dari Kantor Disdukcapil Kota Padang ke MPP Kota Padang, permasalahan kurangnya kualitas pelayanan dan jumlah pegawai Disdukcapil Kota Padang, jaringan layanan Sirancak yang sering bermasalah, sampai ruang tunggu Kantor Disdukcapil Kota Padang yang berukuran kecil.

Bagi Pemerintah Kota Padang harus membantu Disdukcapil Kota Padang dalam menyelesaikan hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan di Kota Padang. Hal ini karena pelayanan dokumen kependudukan termasuk dalam urusan pemerintahan konkuren sehingga pemerintah Kota Padang juga ikut bertanggung jawab dalam keberhasilan pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan di Kota Padang.