

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dokumen Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Malang

Secara umum pelayanan kependudukan sudah berjalan cukup baik. Dari beberapa upaya seperti adanya petugas layanan, sarana prasarana, pola pelayanan, pelaksanaan layanan serta syarat dan prosedur pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Hanya saja masih terdapat kendala. Salah satunya masih kurangnya komunikasi yang terjalin antara pihak dinas dengan masyarakat. Beberapa masyarakat kurang memahami syarat dan prosedur pengajuan dokumen kependudukan.

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat

Faktor penghambat meliputi sarana yang masih belum baik serta jangkauan wilayah dan masyarakat yang mind setnya kurang memahami pentingnya dokumen kependudukan. Sehingga dari pihak dinas melakukan berbagai macam upaya seperti beberapa program jemput bola kepada masyarakat.

Dari faktor pendukung adanya aturan atau regulasi yang jelas serta kebutuhan dokumen kependudukan yang mendasar untuk urusan-urusan tertentu. Selain itu faktor petugas yang menjalankan tugas sesuai dengan prosedur mendukung terselenggaranya pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dan kemudian disimpulkan, maka dapat disusun beberapa saran atau rekomendasi dari penulis mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dokumen Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Malang adalah :

1. Sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan dan prosedur dalam menyelesaikan dokumen kependudukan dengan banyak cara melalui pemasangan spanduk, pembagian brosur atau *leaflet* yang ditempatkan pada kantor desa atau kecamatan setempat, serta perwakilan dari petugas dinas dapat mendatangi setiap pertemuan baik dari tingkat desa maupun tingkat kecamatan untuk bekerjasama melakukan sosialisasi.
2. Memaksimalkan program yang telah dibentuk dari sub bidang yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dengan mengadakan pertemuan rutin setiap seminggu sekali sebelum program dijalankan sebagai tindak lanjut dari program yang telah dibentuk. Agendanya ialah membuat jadwal rutin petugas yang akan diterjunkan serta memunculkan inovasi penyampaian kepada masyarakat dengan menggunakan contoh studi

kasus agar pemahaman masyarakat lebih mudah untuk menerima apa yang ingin disampaikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

3. Sarana dan prasaranan perlu ditingkatkan, perlu segera disediakan mobil pelayanan keliling yang bertugas untuk menjangkau masyarakat yang wilayahnya jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dikarenakan wilayah Kabupaten Malang yang sangat luas.