

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang telah berjalan dengan efektif, yang dapat dilihat dari indikator menurut KEMEN PAN No. 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan, secara umum sudah efektif dan berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat pengguna layanan dan alur atau proses pelayanan sudah diterapkan sesuai dengan SOP yang berlaku.

2. **Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan dapat disimpulkan bahwa sudah efektif karena terdapatnya usaha dari penyedia pelayanan yang mengusahakan penyelesaian pekerjaan dengan lebih cepat dan memuaskan masyarakat. Meski ada beberapa masyarakat mengatakan cukup lama atau tidak tepat waktu, hal itu dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengurus KIA ini akan tetapi pegawai sebagai penyedia

layanan sudah berusaha menginformasikan dengan jelas tentang standar waktu penyelesaian pengurusan pembuatan Kartu Identitas Anak.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang sudah berada pada kategori memuaskan.

Meskipun fasilitas yang digunakan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat belum lengkap berupa kurangnya mesin cetak KIA, ruang tunggu yang berdebu, kursi yang kurang memadai dan gangguan jaringan yang mengakibatkan keterlambatan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA).

Adapun faktor penghambat dari penelitian Standar Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di DISDUKCAPIL Kota Kupang yaitu: gangguan jaringan sehingga mengakibatkan keterlambatan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). Kurangnya sarana prasarana di kantor DISDUKCAPIL Kota Kupang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) berupa mesin percetakan, kursi yang kurang memadai dan keluhan masyarakat terhadap ruang tunggu yang berdebu.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran berkaitan dengan sarana dan prasarana:

Demi memberikan kenyamanan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan khususnya Kartu Identitas Anak hendaknya sarana dan prasarana pelayanan tetap mempertahankan kebersihan lingkungan guna mendukung proses kegiatan pelayanan secara cepat, tepat dan efisien. Ruang tunggunya diharapkan untuk lebih diperhatikan lagi, kalau perlu setiap pagi disiram agar tidak berdebu, mesin cetak ditambah dan tempat duduk juga diperbanyak lagi untuk menambah kenyamanan masyarakat dalam mengurus data penduduknya.

Untuk menghindari keterlambatan pembuatan KIA yang disebabkan oleh gangguan server ataupun jaringan sebaiknya melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk meningkatkan mutu jaringan sehingga pelayanan publik bisa dioptimalkan.