

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi Pelayanan dan Pengawasan atas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Serang yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota serang belum dilakukan secara optimal atau belum sesuai dengan SOP yang sudah ada di dalam peraturan dinas kependudukan kota serang sendiri, karena masih terdapat kekurangan saat pelayanan yaitu keterlambatan waktu dalam pengurusan KTP dan kurangnya sarana dan prasarana yang memadai bagi masyarakat serta informasi yang kurang jelas atau tidak dimengerti oleh masyarakat sehingga ada beberapa masyarakat yang kebingungan.
2. Analisis Kependudukan Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2013 dengan UU No. 39 Tahun 1999. Dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah salah satu bagian dari tugas pokok dan fungsi sub bagian pencatatan sipil provinsi banten. Faktor-faktor yang menghambat dan mendukung implementasi undang-undang No 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. 1) Faktor-faktor yang mendukung: Undang-undang No 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan telah memberikan kewenangan untuk melakukan pencetakan dokumen kependudukan, Dinas kependudukan dan pencatatan sipil didukung oleh 2 mata anggaran yaitu anggaran dari APBD dan APBN, Dinas kependudukan dan

pencatatan sipil didukung oleh sarana dan prasarana yang cukup lengkap, Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan memiliki komitmen yang kuat untuk melakukan kerja sama dengan instansi terkait dengan masalah kependudukan. 2) Faktor yang menghambat: Terbatasnya sarana/fasilitas jaringan internet untuk menunjang pelayanan administrasi kependudukan, Sering terlambatnya pengiriman blanko KTP –e, Luas wilayah kewenangan objek/subjek pelayanan administrasi kependudukan, Belum adanya keseragaman pandangan terhadap visi misi organisasi sehingga ada sebagian pegawai bekerja menurut kehendak nya sendiri, Lemahnya pengawasan dan sanksi oleh pemimpin terhadap pelaksanaan pelayanan yang melanggar ketentuan yang berlaku. Sesuai dengan ketentuan pasal 26 ayat (1) dalam UU No.39 tahun 1999 tentang setiap orang berhak memiliki status kewarganegaraan nya itu , maka dinas kependudukan pencatatan sipil kota serang telah mengoptimalkan segala urusan yang mengenai pembuatan dokumen kependudukan yang berupa KTP atau KK, karena itu adalah kewajiban yang harus mereka lakukan yang sudah tercantum dalam UU administrasi kependudukan dan UU hak asasi manusia. Dan masyarakat berhak atas kepastian hak mereka sebagai warganegara atau penduduk yang bersangkutan dengan identitas kependudukan dan status kewarganegaraan mereka.

B. Saran-saran

Pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang untuk pelayanan dapat memperbaiki manajemen pelayanan banyak hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan atau instansi. Oleh karena itu perbaikan-perbaikan yang bersifat strategis sangat diperlukan. Kegiatan strategis yang dapat dilakukan antara lain :

1. Perbaikan dalam pemberian informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang waktu pelayanan.
2. Meningkatkan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan
3. Memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan
4. Pencetakan dokumen kependudukan yang terbebas dari kesalahan catatan
5. Menganjurkan pegawai agar memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual
6. Meningkatkan kepedulian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat yang sedang dilayani