

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian yang penulis lakukan dengan wawancara terhadap 6 responden dan informan mengenai Analisis Sistem dan Prosedur Pengurusan Surat Keterangan Pindah Datang Warga Negara Indonesia (SKPDWNI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dilihat dari 4 indikator yaitu indicator prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, waktu penyelesaian, biaya pelayanan. Karena dalam pembuatan ataupun prosedur dan persyaratan pengurusan surat keterangan pindah datnag warga Negara Indonesia yang terkesan berbelit belit dan memakan waktu yang sangat lama sehingga masyarakat kesulitan dan harus menunggu lama untuk penerbitan surat keterangan pindah datang penduduk. Sebaiknya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru perlu melakukan sosialisasi langsung ke kecamatan. Sehingga masyarakat tahu bagaimana mengurus surat keterangan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru belum memiliki standar peleyanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggaraan Negara kepada masyarakat untuk memeberikan pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut merupakan suatu hambatan dan tantangan bagi aparat untuk mengetahui lebih nyatab kualitas dari kinerja

pelayanan aparat dalam pembuatan surat keterangan pindah datang warga Negara Indonesia.

## 6.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai sumbangsih terhadap Analisis Sistem dan Prosedur Pengurusan Surat Keterangan Pindah Datang Warga Negara Indonesia (SKPDWNI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu sebagai berikut :

- a. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak mempersulit proses pembuatan surat keternagan pindah datang penduduk. Dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan sosialisasi kepada kecamatan dalam hal proses pengurusan surat pindah datang penduduk.
- b. Memperbaiki kinerja pelayanan dengan memaksimalkan fungsi evaluasi dan pengawasan terhadap standar pelayanan, sumber daya aparatur serta penyediaan sarana dan prasarana untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- c. Mempercepat proses pelayanan dimana semua dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat bisa selesai satu hari kerja saja.
- d. Penyediaan layanan khusus untuk menampung segala pertanyaan dan keluhan masyarakat terkait dokumen kependudukan yang diurus sehingga masalah yang dihadapi masyarakat dapat diatasi dengan telah mendapat penjelasan dari petugas layanan dengan baik dan ramah.

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Penulis menyarankan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru perlu menetapkan secara khusus standar pelayanan minimal dari masing masing jenis pelayanan. Karena hal tersebut akan menjadi subjektif penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparat, karena dasar penilaian yang dijadikan acuan masyarakat adalah standar. Hal tersebut sebaiknya tidak dijadikan aparat sebagai hambatan dalam meningkatkan kinerja pelayanan public dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, akan tetapi merupakan suatu tantangan untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan public aparat kepada seluruh masyarakat.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

