

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal sudah sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meskipun ada beberapa dari indikator dalam pasal 4 yang masih belum terpenuhi, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal telah mampu memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik. Pelayanan yang sudah dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal telah mengalami kemajuan karena sudah melakukan terobosan-terobosan terbaru, seperti adanya program jemput bola, dan pengurusan dengan metode *three in one* (3 in 1). Meskipun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik dalam menjalankan apa yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang masih terdapat adanya ketidakdisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat.
2. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan akta kelahiran belum sepenuhnya efektif berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan dan faktor-faktor yang menyebabkan terkendalanya pelayanan tersebut.
3. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam konteks siyasah dusturiyah merupakan sebuah layanan dari pemerintah serta para birokrasi sebagai penyelenggara yang pelayanan itu sifatnya harus terbuka dan keterbukaannya bagi warga negara. Fiqh Siyasah menekankan pentingnya transparansi dan keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks pembuatan akta kelahiran, ini berarti bahwa setiap warga negara harus mendapatkan pelayanan yang setara tanpa diskriminasi, dan prosesnya harus dijalankan dengan jelas dan akuntabel.

## **B. Saran**

1. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mandailing natal diharapkan bisa menjadi pihak yang bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat dan terus berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 demi terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik. Masih banyak yang harus diperbaiki dari pelayanan publik di negara Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan salah satu dari pelaksanaan publik tersebut yaitu di wilayah Kabupaten Mandailing Natal tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal.
2. Bentuk layanan yang diharapkan masyarakat dari pemerintah adalah ada kemudahan dalam pengurusan yang tidak lagi melelahkan, berjalan dengan efektif untuk mengelola pelayanan publik dengan efisien dan profesional. Ini termasuk memastikan bahwa pegawai yang bertugas dalam pembuatan akta kelahiran memiliki kompetensi yang memadai dan memberikan layanan yang cepat serta tepat waktu dalam setiap penyelenggaraannya dengan mengutamakan kepentingan bersama dan dapat mengubah pola pikir masyarakat mengenai isu-isu yang marak terjadi kearah citra yang lebih baik lagi dengan sering melakukan evaluasi agar pelayanan kedepannya lebih efektif lagi.
3. Demi meningkatkan kecepatan pelayanan, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal diharapkan dalam pembuatan akta kelahiran dalam fiqh siyasah harus didasarkan pada prinsip masalahah (kemaslahatan) yang merupakan salah satu tujuan utama syariah. Proses ini harus dirancang untuk mempermudah warga negara dalam mendapatkan dokumen yang penting untuk kehidupan mereka, tanpa menimbulkan beban yang berlebihan atau prosedur yang rumit. Fiqh Siyasah dengan memperhatikan prinsip keadilan, kemaslahatan, efisiensi,

dan transparansi, guna memastikan bahwa hak-hak warga negara terlindungi dengan baik.

