

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Paska Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi di Kecamatan Natar Tahun 2014), maka kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut:

Dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Natar, Kepentingan Umum, Kesamaan Hak, Hak dan Kewajiban, Persamaan Perlakuan, Keterbukaan, dan Akuntabilitas sudah baik. Terdapat 6 indikator yang menjadi penghambat yaitu Kepastian Hukum, Keprofesionalan, Partisipatif, Fasilitas dan Perlakuan Hukum bagi Kelompok Rentan, Ketepatan waktu, Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan. Perbedaan PATEN dengan pelayanan sebelumnya hanya terlihat dari prosedur pelayanan nya saja dan terdapat beberapa pelayanan perizinan yang dapat diselesaikan di kecamatan, untuk waktu dan biaya masih sama seperti pelayanan sebelumnya, dan faktor penghambat pelayanan pun masih sama seperti pelayanan sebelumnya.

B . Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Perlunya penambahan fasilitas untuk menunjang pekerjaan pegawai, seperti komputer ditambahkan 1 lagi di loket untuk mempermudah kerja pegawai, karena komputer di loket hanya ada satu, penambahan printer dan nomor antrian juga dibutuhkan, mengingat printer yang sering bermasalah sehingga di butuhkan tambahan untuk cadangan, nomor antrian juga dibutuhkan agar dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat lebih terlaksana dengan adil dan tidak terjadi unsur diskriminatif.
2. Jumlah pegawai PATEN di Kecamatan Natar perlu ditambahkan agar dapat melayani permintaan masyarakat yang banyak, Lalu dilakukan pendelegasian kepada Kasi karena Kasi bertugas sebagai koordinator PATEN sehingga Kasi sering berada di kantor. Hal ini perlu dilakukan mengingat Camat yang sering tidak berada di kantor. Dengan demikian PATEN di Kecamatan Natar benar-benar terlaksana dengan baik, dan masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat.
3. Sebaiknya harus disediakan jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban baik bagi masyarakat (penerima pelayanan) maupun petugas/pegawai (pemberi pelayanan), Untuk menjamin hak dan kewajiban tersebut perlu ada kebijakan yang mengatur dalam bentuk regulasi formal.
4. Sebaiknya mobil pelayanan kembali diadakan lagi, sebagai fasilitas khusus untuk kelompok rentan, sehingga mereka mudah untuk mengurus pelayanan non perizinan yang menyangkut dokumen diri. Sebab inovasi pelayanan yang

baik perlu melakukan inisiatif dalam melayani masyarakat salah satunya yaitu dengan cara jemput bola dengan mobil pelayanan. Jika pihak kecamatan tidak memiliki anggaran yang cukup, maka seharusnya pihak kabupaten mengusahakan kembali mobil pelayanan tersebut, mengingat masalah jarak Kecamatan Natar dengan Kabupaten yang jauh.

5. Sosialisasi mengenai program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Natar kepada masyarakat secara berkelanjutan jangan hanya dilakukan satu kali, dengan cara mengundang kembali kepala desa, yang kemudian kepala desa mensosialisasikan tentang apa itu PATEN kepada masyarakat, dan bagaimana pelayanan yang akan didapatkan oleh masyarakat saat ini setelah adanya PATEN, untuk lebih mempermudah seharusnya sosialisasi dapat dilakukan secara online. Menurut penulis hal ini perlu dilakukan karena tidak semua masyarakat yang mengetahui apa itu PATEN.
6. Kasi selaku koordinator PATEN harus lebih meningkatkan pengawasan terhadap kinerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk meminimalisir kinerja pegawai yang kurang optimal dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat.
7. Menjalin koordinasi yang terkendali dengan pihak kabupaten untuk pengurusan berkas-berkas tertentu khususnya menyangkut ketersediaan blangko.
8. Sebaiknya lokasi kotak saran dipindahkan ketempat yang lebih strategis seperti di loket, agar masyarakat yang datang tahu dan melihat kotak saran tersebut dan seharusnya disediakan pula alat tulis berupa kertas dan pena,

sehingga partisipatif dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Natar menjadi lebih maksimal, masyarakat bukan hanya datang untuk mengurus pelayanan saja, tetapi dapat memberikan aspirasi mereka baik berupa keluhan ataupun saran. Untuk lebih memudahkan masyarakat dalam berpartisipasi baik itu memberikan keluhan atau saran, pihak Kecamatan Natar sebaiknya menyediakan website ataupun media sosial khusus untuk menampung pengaduan masyarakat.