

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan sebelumnya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Kecamatan Sawangan sudah berjalan dengan waktu yang cukup lama, namun ditemukan pada implementasinya masih dapat dinyatakan belum efektif. Terdapat faktor hambatan berupa ketersediaan Sumber daya Manusia dalam jumlah pegawai pada loket pelayanan yang masih kurang dan juga kurangnya sosialisasi informasi mengenai Kebijakan PATEN kepada Masyarakat melalui internet, sehingga ditemukan beberapa masyarakat belum mengetahui tentang adanya kebijakan PATEN yang ada pada Kantor Kecamatan Sawangan.
2. Tujuan dari Implementasi Kebijakan PATEN pada Kecamatan Sawangan ini menghasilkan hasil dan dampak positif yang diterima oleh Kecamatan Sawangan maupun masyarakat, dimana adanya implementasi kebijakan ini membantu masyarakat dalam menerima kemudahan pelayanan pada Kecamatan Sawangan dari segi kecepatan dan ketepatan waktu. Masyarakat merasa puas dengan petugas pada Kecamatan Sawangan yang dapat membantu menyelesaikan pelayanan dengan yang membuat pengguna layanan atau masyarakat menjadi tidak perlu menunggu waktu pelayanan yang lama, masyarakat lebih merasa nyaman, aman, dan tepat setelah adanya implementasi kebijakan PATEN pada Kecamatan Sawangan.
3. Karakteristik lembaga yang dimiliki oleh Kecamatan Sawangan sebagai implementor pada kebijakan ini berdasarkan pada respons

yang diberikan kepada masyarakat dinyatakan baik, karena masyarakat yang melakukan pelayanan juga merasa puas dengan sikap dan tingkah laku pegawai pelayanan yang sopan, ramah dan mau membantu untuk menjelaskan. Namun, untuk penyediaan layanan pengaduan pelayanan kepada Kecamatan Sawangan masih dirasa belum efektif karena pada website Kecamatan Sawangan seringkali *server down*. Akibatnya, Masyarakat yang ingin menyampaikan saran dan kritik hanya bisa mengandalkan WhatsApp kepada petugas pelayanan masyarakat atau harus datang secara langsung ke kantor Kecamatan Sawangan.

6.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan sebelumnya, Adapun saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan oleh Kecamatan Sawangan Indonesia untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi yang diantaranya adalah :

1. Jumlah petugas PATEN di Kecamatan Sawangan perlu ditambahkan. Meskipun pelayanan sudah terbilang cepat namun tetap dibutuhkan jumlah ketersediaan petugas pelayanan agar dapat melayani permintaan masyarakat yang banyak dan tidak perlu mengantre, lalu dilakukan pendelegasian kepada Kepala Seksi Pelayanan & Kemasyarakatan Kecamatan Sawangan sebagai koordinasi dalam implementasi pelayanan. Hal ini perlu dilakukan mengingat Camat Kecamatan Sawangan yang sering tidak berada di kantor dikarenakan ada tugas diluar. Dengan demikian PATEN di Kecamatan Sawangan memiliki ketersediaan pegawai pelayanan dengan jumlah yang cukup.
2. Sosialisasi mengenai kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sawangan kepada masyarakat harus dilakukan secara berkelanjutan jangan hanya dilakukan satu dua kali, dengan cara Camat mensosialisasikan tentang apa itu

PATEN kepada masyarakat melalui suatu kegiatan di kantor Kecamatan Sawangan, dan bagaimana pelayanan yang akan didapatkan oleh masyarakat saat ini setelah adanya PATEN, untuk lebih mempermudah seharusnya sosialisasi juga dapat dilakukan secara *online*. Hal ini perlu dilakukan karena tidak semua masyarakat yang mengetahui apa itu PATEN.

3. Diperlukan adanya peningkatan mutu jaringan website kecamatan Sawangan agar informasi mengenai pelayanan pada Kecamatan Sawangan bisa diakses dengan mudah tanpa adanya gangguan *server down*. Maka masyarakat akan merasa puas dan dapat mengetahui lebih lanjut mengenai informasi pelayanan dan mekanisme kebijakan PATEN.