

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa dalam Implementasi Pelayanan Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul sudah berjalan mengikuti prosedur penyelenggaraan PATEN, sesuai dengan Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang dituang dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Tahun 2010. Akan tetapi masih terdapat beberapa permasalahan, peneliti merumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan memiliki tiga syarat utama yaitu persyaratan Substantif, Administratif, dan Teknis.
 - a. Persyaratan Substantif adalah pendelegasian wewenang Bupati/Walikota pada Camat meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Bidang perizinan meliputi pengesahan surat izin keramaian, formulir permohonan SPPL, formulir izin gangguan baru dan pengesahan permohonan IMB. Sedangkan bidang non perizinan meliputi penerbitan KTP-EL, kartu keluarga, pengesahan permohonan surat pengantar SKCK, pengesahan surat keterangan tidak mampu, dan lainnya.

- b. Persyaratan Administratif memiliki beberapa indikator tiga diantaranya adalah standard pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan. Untuk Standard Pelayanan, dalam menjalankan PATEN petugas personal di kantor Kecamatan Kasihan telah melakukan pelaksanaannya sesuai dengan prosedur yang ada (SOP). Sedangkan untuk waktu pelayanan di kantor Kecamatan Kasihan tergantung pada masing-masing jenis pelayanan yang ada. Prosesnya bisa cepat jika pengurusannya berhubungan langsung dengan petugas yang ada di tempat. Sebaliknya, prosesnya butuh waktu jika pengurusannya melibatkan petugas pelaksana dari luar instansi terkait. Untuk biaya pelayanannya, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya apapun. Karena di Kecamatan Kasihan ketentuan dari PATEN itu sendiri seperti itu.
- c. Persyaratan Teknis memiliki dua indikator, yang pertama adalah sarana prasarana. Masih terdapat keluhan dari pihak penerima pelayanan pada kenyamanan tempat yang di mana kondisi ruang pelayanannya masih sempit dan tidak bisa menampung jumlah lebih dari pihak masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Kasihan. Maka sarana prasarana di kantor Kecamatan Kasihan masih dinilai belum cukup efektif pada Impelementasi pelayanannya. Indikator kedua adalah pelaksana teknis, pelaksana teknis meliputi petugas informasi, operator komputer, petugas pemegang kas, serta petugas lain sesuai dengan kebutuhan pelaksana. Di kantor Kecamatan Kasihan kekurangan yang lain terdapat pada Sumber Daya Manusianya (Pelaksana Teknis) jumlah personal yang

bertugas. Jadi dengan adanya kekurangan tersebut pihak pelaksana di kantor Kecamatan Kasihan melakukan sistem saling mengisi. Hal ini juga dinilai belum cukup efektif pada Implementasi pelayanannya.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) antara lain adalah:

- a. Faktor Komunikasi. Komunikasi memiliki peran penting dalam implementasi pelaksanaan PATEN. Di kantor Kecamatan Kasihan pola komunikasi sudah berjalan dengan baik antara petugas personal pelayanan dengan masyarakat. Selain itu dapat dikatakan efektif karena petugas personal dapat memahami ukuran dan tujuan kebijakan dari pelayanan itu sendiri.
- b. Kedua adalah Sumber Daya. Salah satu faktor yang masih menjadi permasalahan di kantor Kecamatan Kasihan adalah sumber daya, khususnya sumber daya manusia. Sumber daya adalah salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan PATEN. Di Kecamatan Kasihan hanya ada tiga petugas personal yang bertugas di loket pelayanan padahal ada empat meja yang tersedia sebagaimana kata Bapak Sudiantara sebagai Kepala Seksi Pelayanan, jika ada kekurangan pada petugas pelaksana di loket pelayanan maka saya akan mengisi kekurangan tersebut. Hal ini tentu sangat berpengaruh pada pelaksanaan pelayanan di kantor tersebut yang di mana terdapat fungsi ganda pada peran struktur organisasi di

kantor Kecamatan Kasihan. Hasilnya adalah terjadi penumpukan kerja pada pihak yang mengisi kekosongan tersebut sehingga pelayanan yang berjalan tidak cukup efektif.

- c. Ketiga adalah Disposisi, faktor ini dalam pelaksanaannya berjalan cukup efektif di kantor Kecamatan Kasihan. Sebagaimana dikatakan oleh bapak Sudiantara komitmen dan kejujuran yang dimiliki oleh petugas pelaksana tersebut adalah tolak ukur dalam penilaian masyarakat.
- d. Keempat adalah Struktur Organisasi. Di kantor Kecamatan Kasihan, dalam menjalankan PATEN struktur Organisasinya telah melakukan dan menerapkan sesuai dengan SOP yang ada. Faktor ini dinilai efektif dalam pelaksanaannya.

Dan ternyata dalam hal pelaksanaan kebijakan dilapangan, PATEN di Kecamatan Kasihan belum dapat mencapai peningkatan kualitas pelayanan seutuhnya dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Masih terdapat adanya beberapa permasalahan dilapangan yakni dari segi persyaratan teknis meliputi sarana prasarana dan jumlah petugas pelaksana.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti, maka peneliti memberikan masukan atau saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Kecamatan Kasihan untuk mengimplementasikan PATEN agar lebih maksimal dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan terhadap kendala yang dialami adalah sebagai berikut:

1. Sumber daya di kantor Kecamatan Kasihan memerlukan adanya penambahan untuk menciptakan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sebagai aparatur penyelenggaraan yang mampu mendukung pelaksanaan PATEN.
2. Peningkatan fasilitas pendukung pada pelaksanaan Implementasi Pelayanan Terpadu Kecamatan seperti penambahan luas ruangan, perangkat teknologi seperti AC dan TV LCD sebagai media informasi yang mampu menciptakan pelayanan yang lebih nyaman, cepat serta efektif dan efisien.
3. Struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan Terpadu Kecamatan tertuang dalam SOP sebagai pedoman dalam pelaksanaannya. Namun pola kerja dan mindset (pola pikir) para pegawai didalamnya harus dirubah, pelayanan PATEN harus diselenggarakan menurut sistem yang berlaku, sehingga SOP pelaksanaan dapat diselenggarakan dengan sebagaimana yang diharapkan dalam tujuan pelaksanaan PATEN.