

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikupas dan dibahas pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti merumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) memiliki tiga syarat yaitu, pertama persyaratan substantif, kedua persyaratan administratif, ketiga persyaratan teknis.
2. Persyaratan substantif adalah sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat, pendelegasian wewenang meliputi bidang perizinan dan bidang non perizinan. Untuk bidang perizinan meliputi: pembuatan IMB, perizinan pariwisata, dan perizinan reklame. Sedangkan untuk bidang non perizinan meliputi: pelayanan permohonan KTP, KK, Akte kelahiran, pelayanan akte kematian, pelayanan rekomendasi proposal, dan lainnya.
3. Persyaratan administratif memiliki dua indikator yaitu: pertama standard pelayanan, kedua sarana dan prasarana. Standard pelayanan meliputi : jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan. Sarana dan prasarana yang disediakan di kecamatan

Pandak adalah loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data informasi, tempat piket, ruang tunggu, AC, Televisi, dan Koran. Fasilitas baru yang disediakan Kecamatan Pandak yaitu lab tv (video tronik), design meja pelayanan, dan background.

4. Persyaratan teknis, meliputi: petugas informasi, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, petugas lain sesuai kebutuhan. Di kecamatan Pandak bidang pelayanan hanya ada tiga pejabat yang bertugas, terdiri dari bapak Subaryata selaku Kasi pelayanan, sedangkan bapak Sumaryono dan ibu Sukesu Heruwati sebagai staff.
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan PATEN yaitu: pertama komunikasi, komunikasi memiliki peran penting dalam implementasi kebijakan PATEN. Komunikasi disini sebagai faktor pendukung implementasi kebijakan PATEN. Kedua, sumber daya, sumber daya merupakan faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan PATEN tetapi sebagai faktor penghambat karena jumlah pegawai yang ada di kecamatan Pandak hanya ada tiga orang saja. Ketiga disposisi, merupakan faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan PATEN. Disposisi sebagai faktor pendukung implementasi kebijakan PATEN. Keempat struktur organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan PATEN dan juga sebagai faktor

pendukung karena bidang pelayanan sudah terstruktur organisasi, yang terdiri dari Kasi pelayanan, dan staff-staff pelayanan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan disimpulkan di atas, maka disusunlah beberapa saran atau rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kinerja Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Pandak:

1. Standard pelayanannya agar lebih di tingkatkan lagi walaupun pelayanan di kecamatan Pandak terbilang sudah baik dan sudah sesuai dengan standard pelayanannya pada umumnya.
2. Jumlah pegawai PATEN di Kecamatan Pandak perlu ditambahkan agar dapat meyalani permintaan masyarakat dengan maksimal, 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 Pandak akan benar-benar terlaksana dengan baik dan masyarakat dapat menerima pelayanan dengan cepat dan tanggap.
3. Ada baiknya sarana dan prasarana pelayanan ditambah dengan adanya mobil pelayanan, sebagai fasilitas khusus untuk kelompok rentan, sehingga mereka mudah untuk mengurus pelayanan yang sulit

dijangkau oleh mereka. Sebab inovasi pelayanan yang baik perlu melakukan inisiatif dalam melayani masyarakat salah satunya adalah dengan cara jemput masyarakat dengan mobil pelayanan. Jika pihak kecamatan tidak memiliki anggaran/dana yang cukup, maka seharusnya pihak kabupaten mengusahakan mobil pelayanan tersebut.