

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro terbilang cukup berhasil namun kurang optimal dikarenakan dari empat variabel masih terdapat satu variabel yaitu variabel sumber daya yang belum berjalan dengan optimal. Hal tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

1. Variabel komunikasi terbilang cukup berhasil ter-implementasi. Proses komunikasi internal dilakukan secara efektif melalui rapat monitoring, sementara komunikasi eksternal dilakukan melalui sosialisasi kepada masyarakat. Komunikasi Program PATEN dilakukan dengan jelas dan konsisten melalui rapat monitoring. Rapat ini konsisten dilakukan agar pelaksanaan program tetap sesuai dengan Peraturan yang ada. Sosialisasi kepada masyarakat telah dilakukan, namun masih terdapat beberapa masyarakat yang belum mengetahui apa itu program PATEN.
2. Variabel sumber daya masih kurang berhasil ter-implementasi. Meskipun staf telah menerima pembekalan rutin yang meningkatkan kualitas mereka, masih ada kekurangan tenaga terutama karena beberapa petugas mendekati usia pensiun dan kurang memahami teknologi. Meskipun telah terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tupoksi kerja mengenai program

PATEN. Tidak adanya SOP atau alur pelayanan di papan informasi yang ditujukan ke masyarakat menunjukkan kurangnya inisiatif dari petugas, yang lebih memilih instruksi lisan. Meskipun fasilitas penunjang program PATEN telah tersedia, terkadang muncul masalah yaitu aplikasi/server pusat yang mengalami eror akibat maintenance, masalah jaringan, atau tingginya trafik. Dan masalah pelayanan terkait warga pendatang, yang harus menunggu verifikasi dari Dukcapil, menunjukkan kurangnya wewenang yang dimiliki oleh kecamatan dalam menangani masalah tersebut.

3. Variabel disposisi sudah berhasil ter-implementasi. Petugas menunjukkan sikap yang mendukung program PATEN dengan memahami tujuan dan manfaatnya, yaitu meningkatkan aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat agar pelayanan menjadi lebih efisien. Mereka sepenuhnya memahami bahwa program ini merupakan mandat yang harus dilanjutkan kepada masyarakat sesuai dengan kewajiban yang dimiliki sebagai pelaksana.
4. Variabel struktur birokrasi terbilang cukup berhasil terimplementasi. Kecamatan Bojonegoro telah mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan PATEN yang digunakan sebagai pedoman. Keberadaan SOP ini memberikan petugas kemudahan untuk melaksanakan pelayanan karena alur kerja telah terdefinisi dengan jelas. Selain itu, Namun, terdapat kekurangan dimana SOP tidak ada pada papan informasi yang seharusnya ditujukan untuk masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil, pembahasan, dan kesimpulan penelitian maka dapat disarankan adalah :

1. Implementasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro, walaupun komunikasi internal sudah baik. Namun di komunikasi eksternal masih terdapat masyarakat belum mengetahui terkait program PATEN. Menanggapi hal itu kecamatan dapat kembali memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi tidak perlu dilakukan secara langsung, namun dapat dengan memanfaatkan berbagai media seperti melalui banner, pamflet, website kecamatan serta berbagai media sosial yang dimiliki Kecamatan Bojonegoro. Diharapkan banyak masyarakat dapat mengetahui manfaat dari program PATEN ini.
2. Terdapat kekurangan staf/tenaga karena beberapa petugas sudah mendekati usia pensiun dan kurang terampil dalam teknologi. Menanggapi hal itu kecamatan dapat melakukan pelatihan kepada staf yang sudah mendekati usia pensiun dengan mentorship dari staf yang lebih terampil. Selain itu, kecamatan dapat melakukan rekrutmen dan pembaruan sumber daya manusia dengan memperhatikan kualifikasi yang sesuai dengan kebutuhan.
3. Tidak adanya SOP ataupun alur pelayanan di papan informasi lalu aplikasi dan server pusat yang terkadang eror. Menanggapi hal itu kecamatan dapat membuat alur pelayanan yang dimuat di standing banner atau banner yang ditempel pada tempat yang mudah terlihat oleh masyarakat. Lalu untuk

masalah aplikasi dan server eror, Kecamatan Bojonegoro dapat mengajukan permohonan kepada Kominfo untuk meningkatkan kapasitas server untuk peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, Kecamatan Bojonegoro juga harus meningkatkan fasilitas seperti komputer dan internet.

4. Dan untuk masalah pelayanan yang kurang maksimal terkait warga pendatang. Kecamatan Bojonegoro dapat melakukan komunikasi terbuka antara pihak kecamatan dengan Dukcapil untuk saling berkolaborasi, apabila ada masalah serupa dimasa depan kecamatan hanya perlu menghubungi Dukcapil dan dilakukan pengecekan tanpa menyuruh pemohon (masyarakat) untuk pergi ke Dukcapil. Dengan begitu pelayanan satu pintu dapat dilakukan.