

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian mengenai efektivitas dari pelayanan Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman dengan komponen teori efektivitas oleh Siagian (2016:21) berdasarkan 4 komponennya, yaitu sumber daya, jumlah dan mutu barang, batas waktu dan tata cara, yaitu sebagai berikut:

1. Sumber daya yang meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), dana, sarana dan prasarana telah berjalan efektif. Karena, pelayanan SIMMAMAH memiliki kualitas dan kuantitas dari pegawai yang memadai dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat, evaluasi rutin kepada pegawai yang dilakukan setiap dua minggu sekali, petugas memiliki keterampilan dan kemampuan yang sesuai dengan standar prosedur serta peraturan yang berlaku dan jumlah pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pelayanan. Pada komponen dana telah berjalan efektif, karena dana yang digunakan meliputi biaya operasional untuk gaji lembur bagi petugas yang dialokasikan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan disesuaikan dengan Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2023 Tentang Penjabaran APBD Tahun Anggaran 2024. Selain itu, mengenai sarana dan prasarana pada pelayanan ini umumnya telah tersedia dan mencukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk sarana pengaduan dan dapat dikatakan efektif. Namun, terdapat kendala yang ditemui, seperti alat

perekaman KTP yang belum dimiliki oleh semua desa/kelurahan dan beberapa desa/kelurahan yang tidak menggunakan jaringan internet Orbit Telkom.

2. Komponen jumlah dan mutu pelayanan SIMMAMAH adalah jumlah capaian masyarakat yang mengikuti SIMMAMAH sangat tinggi dibandingkan dengan pelayanan normal dan mutu pelayanan, yaitu petugas yang tanggap, responsif dan kompeten dalam memberikan layanan. Namun, pada tahun ini hanya pelayanan KIA yang tidak tersedia, dikarenakan printer untuk KIA rusak. Sehingga, komponen ini dapat dikatakan belum efektif.
3. Pada komponen batas waktu, pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP atau batas waktu yang telah ditentukan, sehingga komponen ini telah berjalan efektif. Namun, ditemukan kendala di luar wewenang petugas, seperti kurangnya blangko KTP, alat perekaman KTP yang tidak semua desa/kelurahan memilikinya, dan desa/kelurahan yang tidak menggunakan jaringan Orbit Telkom.
4. Komponen tata cara pada pelayanan SIMMAMAH telah melakukan prosedur pelayanan yang berlaku, meliputi prosedur pelaksanaan petugas dalam memberikan pelayanan SIMMAMAH kepada pengguna layanan serta kemudahan persyaratan bagi pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan. Sehingga, masyarakat dapat merasakan puas dalam menerima pelayanan dan Kecamatan Taman juga mampu mencapai target percepatan *update* data kependudukan yang sesuai dengan instruksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sehingga, komponen tata cara dalam pelayanan SIMMAMAH telah efektif dalam berjalannya pelayanan.

Kesimpulan secara keseluruhan pada penelitian ini melalui komponen-komponen fokus penelitian dalam menentukan efektivitas pelayanan Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH), menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan SIMMAMAH belum sepenuhnya efektif, karena pada salah satu komponen teori efektivitas, yaitu komponen jumlah dan mutu pelayanan yang dimana untuk pelayanan KIA tidak dapat dilakukan, karena pada tahun ini printer untuk KIA sedang rusak. Selain itu, terdapat kendala-kendala yang ditemukan yang terjadi di luar wewenang petugas SIMMAMAH. Meskipun demikian, masyarakat Kecamatan Taman tetap antusias menggunakan layanan SIMMAMAH, terbukti dengan data pengguna yang telah terlampir pada hasil penelitian.

5.2 Saran

Berdasarkan penjabaran hasil dan pembahasan, penulis dapat memberikan saran pada penelitian ini, yaitu:

1. Pada tahun berikutnya, pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten dan dimulai sejak bulan Januari, mengingat pada tahun ini SIMMAMAH baru dilaksanakan pada bulan Juni. Hal ini juga didorong oleh tingginya antusias dari masyarakat terhadap layanan SIMMAMAH.
2. Perlu dilakukan perbaikan pada printer untuk layanan KIA, penambahan alat rekam KTP dan alat penunjang layanan yang lain agar masyarakat tetap dapat mengakses layanan di desa/kelurahan terdekat, sehingga tujuan SIMMAMAH dapat tercapai dan terealisasi dengan baik.