

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Mojoanyar Kabupaten Mojokerto telah berjalan dengan cukup baik dan profesional, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dan administratif yang perlu mendapat perhatian. Untuk dimensi *Tangible*, *Courtesy*, *Credibility*, *Security*, *Access*, *Communication* termasuk dalam kategori berkualitas. Kemudian untuk dimensi *Competence* Dan *Understanding The Customer* termasuk dalam kategori cukup berkualitas, namun untuk dimensi *Reliability* dan *Responsiveness*, *Competence* termasuk kategori kurang berkualitas karena masih ada kendala keterlambatan dalam penyelesaian dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi telah terpenuhi secara konsisten oleh petugas pelayanan, yang mencerminkan adanya komitmen dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Beberapa temuan penting dari masing-masing dimensi dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik) masuk dalam kategori berkualitas: Penampilan petugas yang rapi, penggunaan seragam sesuai ketentuan, serta keberadaan fasilitas seperti ruang tunggu, AC, ruang laktasi, toilet, papan informasi, dan penunjuk arah telah menciptakan lingkungan pelayanan yang bersih, nyaman, dan profesional. Keberadaan sarana pendukung ini memberikan

kesan positif dan meningkatkan kenyamanan masyarakat saat mengakses layanan di kantor kecamatan.

2. *Reliability* (Keandalan) masuk dalam kategori kurang berkualitas: Petugas sudah bekerja berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Namun, pada praktiknya masih terdapat hambatan seperti keterbatasan blanko dan gangguan jaringan internet yang berdampak pada keterlambatan penyelesaian dokumen. Meskipun demikian, petugas tetap berusaha menjelaskan kendala yang terjadi secara terbuka kepada masyarakat.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) masuk dalam kategori kurang berkualitas: Petugas pelayanan kurang cepat dan tanggap saat menghadapi situasi tak terduga seperti saat adanya keterlambatan penyelesaian, tapi mampu menjawab pertanyaan masyarakat dengan jelas dan cepat. Kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang akurat juga mendukung terciptanya pelayanan yang efisien.
4. *Competence* (Kompetensi) masuk kategori cukup berkualitas: Petugas memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman yang relevan, serta penguasaan terhadap aplikasi pelayanan digital seperti SIAK dan e-Office. Kemampuan teknis dan komunikasi mereka tercermin dari kemampuannya dalam menjelaskan prosedur pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Namun belum memiliki sertifikat digital dan tidak ada pelatihan kompetensi petugas.

5. *Courtesy* (Kesopanan) masuk dalam kategori berkualitas : Seluruh petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, dan penuh penghargaan terhadap masyarakat. Mereka tetap menunjukkan etika pelayanan yang baik meskipun dalam kondisi pelayanan yang padat. Sikap tersebut menjadi modal penting dalam membangun hubungan harmonis antara instansi pemerintah dan masyarakat.
6. *Credibility* (Kredibilitas) masuk dalam kategori berkualitas: Petugas memberikan pelayanan secara jujur, transparan, dan tidak diskriminatif. Masyarakat merasa bahwa pelayanan dilakukan sesuai aturan tanpa adanya pungutan liar atau perlakuan istimewa. Kredibilitas yang tinggi ini menjadi dasar tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Mojoanyar.
7. *Security* (Keamanan) masuk dalam kategori berkualitas: Aspek keamanan telah dijalankan dengan cukup baik. Petugas keamanan selalu siaga menjaga ketertiban di lingkungan kantor. Dokumen masyarakat disimpan dengan aman dan hanya dapat diambil oleh pihak bersangkutan. Keamanan fisik dan perlindungan terhadap data menjadi perhatian dalam pelaksanaan pelayanan.
8. *Access* (Akses) masuk dalam kategori berkualitas: Lokasi kantor Kecamatan Mojoanyar strategis dan mudah dijangkau dari seluruh desa di wilayahnya. Akses jalan yang baik serta area parkir yang memadai juga mendukung kelancaran masyarakat dalam mengakses layanan. Namun, optimalisasi pelayanan digital masih perlu ditingkatkan agar akses

informasi dan layanan menjadi lebih luas dan efisien, seperti mengunggah panduan video pelayanan, dan membuat whatsapp resmi kecamatan untuk merespons pertanyaan masyarakat dengan tautan ke informasi layanan.

9. *Communication* (Komunikasi) masuk dalam kategori berkualitas: Petugas mampu menyampaikan informasi pelayanan dengan jelas, runtut, dan mudah dipahami. Mereka juga bersedia memberikan penjelasan ulang jika masyarakat belum memahami. Komunikasi dua arah berjalan dengan baik dan menjadi salah satu kunci terciptanya pelayanan yang humanis dan ramah.
10. *Understanding the Customer* (Pemahaman terhadap Masyarakat) masuk dalam kategori cukup berkualitas: Petugas menunjukkan kepedulian terhadap berbagai latar belakang masyarakat yang datang ke kantor pelayanan, termasuk mereka yang lansia, maupun masyarakat dengan tingkat pemahaman rendah terhadap prosedur administrasi. Pelayanan diberikan dengan sabar dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing individu. Namun untuk kelompok berkebutuhan khusus pelayanan masih belum optimal.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Kecamatan Mojoanyar dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terpadu. Saran-saran ini disusun dengan tujuan untuk memperbaiki aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan serta

mempertahankan hal-hal positif yang telah berjalan dengan baik. Sebagai berikut :

1. Peningkatan Fasilitas Teknologi dan Internet: Diperlukan penguatan jaringan internet serta sistem aplikasi pelayanan agar tidak terjadi hambatan teknis yang berdampak pada keterlambatan dokumen.
2. Pelatihan Berkelanjutan bagi Petugas: Diperlukan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi, terutama dalam penggunaan sistem digital dan pelayanan berbasis empati terhadap masyarakat.
3. Optimalisasi Media Informasi: Media sosial dan papan informasi perlu dimaksimalkan sebagai sarana menyampaikan prosedur pelayanan agar masyarakat lebih memahami alur layanan secara mandiri, seperti di media sosial mengunggah panduan video pelayanan, dan membuat whatsapp resmi kecamatan untuk merespons pertanyaan masyarakat dengan tautan ke informasi layanan.
4. Monitoring dan Evaluasi Berkala: Diharapkan adanya evaluasi berkala terhadap semua dimensi pelayanan, guna memastikan pelayanan tetap berada pada standar yang diharapkan masyarakat.