

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan analisis peneliti, penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa kinerja organisasi yang dilakukan oleh Kantor Camat Pauh Kota Padang dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terkhususnya dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan yakni Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) secara umum sudah baik, namun kurang maksimal. Sehingga, perlu ditingkatkan lagi kinerja Kantor Camat Pauh Kota Padang. Hal ini dapat dilihat dari variabel yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dalam pengukuran kinerja seperti Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Dilihat dari beberapa variabel sebagai berikut :

Produktivitas pelayanan terdiri dari 2 indikator yakni efisiensi dan efektifitas. Untuk efisiensi pelayanan di Kantor Camat Pauh dapat disimpulkan bahwa masih terjadi ketidaktepatan waktu dalam proses layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Kantor Camat Pauh. Sedangkan untuk Efektivitas Kantor Camat Pauh Kota Padang memiliki target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkait pelayanan salah satunya dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Tetapi, target khusus dalam layanan administrasi kependudukan yakni KTP dan KK tidak ada.

Kualitas layanan. upaya yang dilakukan Kantor Camat Pauh Kota Padang dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yakni menjaga penampilan petugas pelayanan, penyediaan ruang tunggu yang memadai, meningkatkan pengetahuan petugas akan informasi, membiasakan untuk petugas pelayanan menyapa masyarakat terlebih dahulu, dan berupaya optimal dalam melayani masyarakat. Sarana dan prasarana yang disediakan yakni ruang tunggu yang memadai, ruang tempat bermain anak. Sarana dan prasarana yang sedang terkendala yakni alat rekam KTP yang sedang rusak. Untuk menciptakan kondisi kantor yang nyaman upaya yang dilakukan yakni menjaga kebersihan dan kerapian ruang kantor, menyediakan AC di ruang tunggu pelayanan, memutar musik di ruang tunggu pelayanan untuk mengurangi kejenuhan dan rasa bosan dari masyarakat.

Responsivitas Kantor Camat Pauh Kota Padang terbuka akan keluhan, aspirasi, dan harapan masyarakat. Penyampaian keluhan bisa secara langsung, maupun melalui online dengan menggunakan layanan pengaduan masyarakat Kantor Camat Pauh dan dapat juga melalui website dan aplikasi Padang Kiniko. Sikap aparatur dalam melayani bersandar pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Aparatur Kantor Camat Pauh berupaya melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan kemampuan dan pengetahuannya. Setiap masyarakat diperlakukan sama sesuai aturan yang berlaku. Walaupun masih ditemukan masyarakat yang merasa sedikit kecewa akan pelayanan yang didapatkannya. Secara umum, sudah melayani dengan baik.

Responsibilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kantor Camat Pauh Kota Padang sudah memiliki alur

pelayanan atau standar operasional prosedurnya. yang dipajang di dekat ruang tunggu pelayanan yang mudah dilihat oleh masyarakat. Sehingga, dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan prinsip administrasi. Sikap aparatur dalam menjelaskan persyaratan kepada masyarakat secara umum sudah baik. Walaupun, masih ditemukan masyarakat yang sedikit kecewa sehingga mengharapkan agar petugas tetap dapat konsisten ramah dan sabar dalam menjelaskan kepada masyarakat. Tindakan yang dilakukan petugas aparatur Kantor Camat Pauh ketika persyaratan yang diminta kepada masyarakat ada yang kurang maka aparatur Kantor Camat Pauh akan meminta kepada masyarakat agar persyaratannya dilengkapi terlebih dahulu sambil menjelaskan kegunaan dari persyaratan yang diminta tersebut.

Akuntabilitas dapat disimpulkan bahwa pertanggungjawaban Kantor Camat Pauh Kota Padang dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini bentuk pertanggungjawabannya berupa laporan kinerja yang nanti akan dilaporkan kepada Pemerintah Walikota Padang yang diperiksa juga oleh Inpektorat Kota Padang. Terkhusus dalam layanan administrasi kependudukan Kantor Camat Pauh bertanggungjawab untuk melaporkan dan senantiasa melakukan koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil semisal ada persoalan atau kendala yang dihadapi. Untuk e-KTP yang telah diserahkan melalui berita acara serah terima maka Kantor Camat Pauh Kota Padang bertanggungjawab untuk memberikan kepada masyarakat yang datang menjemput e-KTP nya, dan bertanggung jawab juga dalam menjaga e-KTP tersebut agar tidak rusak ataupun hilang. Sementara itu, pertanggungjawaban

Kantor Camat Pauh kepada masyarakat secara laporan tertulis tidak ada. Pertanggungjawaban kepada masyarakat yang dilakukan berupa melayani masyarakat sesuai Standar Operasional Prosedur dan aturan yang berlaku.

Saran

Berdasarkan proses dan data yang diperoleh peneliti selama melakukan penelitian. Ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan kepada instansi terkait terkhususnya Kantor Camat Pauh Kota Padang, yaitu :

1. Untuk jaringan website Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk lebih stabil lagi. Sehingga, dalam proses pengurusan tidak terjadi kendala yang mengakibatkan terhambatnya proses layanan. Sedangkan, untuk e-KTP yang telah dicetak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dapat segera diserahkan ke Kantor Camat Pauh, agar masyarakat yang datang menjemput e-KTPnya dapat melakukan pengambilan saat melakukan penjemputan di Kantor Camat Pauh Kota Padang.
2. Untuk sarana prasarana alat perekaman e-KTP yakni kamera agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dapat segera memprioritaskan untuk memperbaiki agar masyarakat Kecamatan Pauh yang ingin melakukan perekaman KTP dapat di Kantor Camat Pauh Kota Padang. Sehingga, kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Camat Pauh kepada masyarakat dapat lebih optimal lagi.
3. Untuk aparatur Kantor Camat Pauh Kota Padang untuk dapat lebih sabar dan ramah lagi dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat. Melayani masyarakat dengan ramah dan baik tentu wujud pengabdian kita kepada

bangsa dan negara ini. Selain itu, segala kebaikan yang dilakukan akan mendatangkan pahala bagi yang melaksanakannya.

