

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan dan analisa data dari pembahasan sebelumnya, yang termuat dalam bab-bab tesis ini. Peneliti dapat menarik kesimpulan dari rumusan masalah dari gambaran pelaksanaan PATEN di Kota Payakumbuh dan proses difusi inovasi kebijakan PATEN di Kota Payakumbuh diantaranya adalah: *Pertama*, Gambaran Pelaksanaan PATEN di Kota Payakumbuh. Pelaksanaan PATEN di Kota Payakumbuh belum terlaksana sepenuhnya dengan baik sesuai dengan yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Masih ada ditemukan beberapa kekurangan yang menjadi bagian penting yang harus ada. Diantaranya ada beberapa persyaratan PATEN yang belum lengkap berupa: a) persyaratan substantif yang belum lengkap, yang belum terpenuhi adalah pedoman pelaksanaan dari pelimpahan kewenangan belum ada, petunjuk teknis mekanisme evaluasi dan pelaporan belum ada sehingga pelimpahan kewenangan yang diserahkan oleh Walikota kepada Camat tidak dapat direalisasikan di tingkat kecamatan, b) persyaratan administratif berupa format pelayanan, pelaporan, belum ada, c) persyaratan teknis, ada beberapa loket yang sama sekali belum tersedia yaitu layanan pengaduan, ruang data. Sehingga dengan berbagai kekurangan tersebut maka pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kota Payakumbuh belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Berbagai kekurangan tersebut disebabkan oleh dukungan dari pemerintah kota tidak maksimal dibandingkan dukungan terhadap pelayanan terpadu satu pintu yang memiliki kewenangan yang lebih besar. *Kedua*, berkaitan dengan proses difusi inovasi kebijakan PATEN di Kota Payakumbuh. Berdasarkan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M Roger, sesuai dengan indikator teori difusi inovasi dan data yang diambil dari informan yang diwawancarai dapat disimpulkan:

PATEN merupakan sebuah inovasi dalam pelayanan publik. Seluruh informan menyatakan bahwa model pelayanan PATEN adalah sebuah inovasi pelayanan publik. Sesuai dengan jawaban informan PATEN dikatakan sebuah inovasi karena PATEN berbeda dengan pelayanan publik sebelumnya. PATEN adalah model pelayanan yang sama sekali baru diterapkan di tingkat kecamatan. Inovasi didefinisikan sebagai gagasan, tindakan, atau benda yang dianggap baru oleh seseorang. Kebaruan inovasi diukur secara subjektif menurut pandangan individu yang menerimanya. Berdasarkan jawaban informan dan teori difusi inovasi dapat dikatakan bahwa PATEN adalah sebuah inovasi.

Dalam menyampaikan pesan inovasi diperlukan saluran komunikasi. Saluran komunikasi adalah alat untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima. Berdasarkan jawaban dari informan saluran komunikasi (sebagai alat menyampaikan pesan inovasi) yang digunakan adalah saluran komunikasi kelompok dalam bentuk tatap muka, rapat-rapat dan sosialisasi.

Pesan inovasi yang disampaikan melalui saluran komunikasi dalam teori difusi inovasi diperlukan jangka waktu mulai dari sumber kepada penerima. Jangka waktu yang diperlukan sampai inovasi diterima dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah tingkat pengetahuan adopter terhadap sebuah inovasi, peran agen perubahan, dan lain sebagainya. Jangka waktu yang diperlukan dalam proses difusi inovasi kebijakan PATEN di Kota Payakumbuh sesuai dengan jawaban informan mulai dari mengenal/mengetahui tentang PATEN diperlukan waktu lebih kurang selama 2 (dua) tahun. Seluruh informan menjawab bahwa PATEN mulai dikenal di Kota Payakumbuh sejak tahun 2014 dan dilaksanakan secara resmi tahun 2016.

Difusi inovasi ditujukan kepada sebuah sistem sosial. Sistem sosial merupakan kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan berkaitan dengan kerja sama untuk

memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama. Dalam difusi inovasi kebijakan PATEN ini yang menjadi sistem sosial adalah kecamatan dimana dalam penelitian yang dilakukan di Kota Payakumbuh mengambil kecamatan Payakumbuh Barat dan Kecamatan Lamposi Tigo Nagori sebagai sampel. Dari sistem sosial (kecamatan) yang dijadikan sampel dapat menerima inovasi kebijakan PATEN meskipun dukungan dari agen perubahan (kepala daerah, tim PATEN kota) tidak sebesar dukungan terhadap Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMD-PTSP), namun kehadiran inovasi pelayanan PATEN tidak merusak struktur sosial, nilai dan norma sosial yang ada di kecamatan.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dan temuan yang didapat oleh peneliti dilapangan serta keterkaitannya dengan teori difusi inovasi yang dilahirkan oleh Everett M Roger maka dengan ini peneliti memberikan saran sebagai berikut:

*Pertama*, Setiap program yang turun dari pemerintah pusat perlu pemahaman yang mendalam dari instansi atau tim yang dibentuk sebelum didelegasikan ke organisasi perangkat daerah (OPD) yang akan menjalankan program tersebut. Pemahaman ditingkat kota yang akan menjadi agen perubahan atau yang akan mentransfer suatu kebijakan sangat diperlukan sehingga program yang akan dilaksanakan dapat berjalan sesuai dengan petunjuk yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. *Kedua*, Perlu sinergisitas dan dukungan dari seluruh organisasi/instansi terkait, sehingga tidak melahirkan egosektoral, tumpang tindih kewenangan, dan rasa memiliki dalam merealisasikan suatu kebijakan. *Ketiga*, Kepada Camat agar dapat menjadi PATEN sebagai wajah pelayanan publik di kecamatan yang ia pimpin. Masyarakat akan menilai salah satu ukuran kualitas pelayanan publik di kecamatan dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat dari pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). *Keempat*, Dukungan dari kepala daerah terutama Walikota sangat diperlukan,



karena dengan dukungan yang penuh dari pimpinan maka petugas pelaksana, agen perubahan serius untuk melaksanakan program tersebut. *Kelima*, Perlu pengawasan langsung dari kepala daerah untuk melakukan sehingga kepala daerah dapat melihat dan melakukan evaluasi terhadap kinerja bawahannya. *Keenam*, Pemerintah pusat setelah menurunkan program kepada pemerintah daerah perlu melakukan monitoring dan evaluasi. Dari hasil monitoring dan evaluasi tersebut pemerintah pusat dapat memberikan reward dan punishment kepada pemerintah daerah sehingga program yang diturunkan dapat keberlanjutan dan kesinambungan. *Ketujuh*, bagi peneliti berikutnya yang konsen dalam pengembangan difusi inovasi kebijakan dan pengembangan penelitian ini lebih mengembangkan pengaruh sistem sosial terutama unit kerja (organisasi) dalam proses difusi inovasi kebijakan karena penelitian ini masih dangkal dalam pengkajian difusi inovasi kebijakan khususnya pada bagian elemen difusi inovasi pada sistem sosial. Pada penelitian ini elemen sistem sosial difusi inovasi kebijakan belum dilakukan kajian yang mendalam. Semoga peneliti berikutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang elemen sistem sosial dalam pengembangan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M Rogers ini.

