

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Program Pelayanan Terpadu (PATEN) merupakan langkah revolusioner dalam transformasi pelayanan publik di tingkat kecamatan. Penerapan program ini di Kecamatan mencakup serangkaian strategi yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas pelayanan administrasi kependudukan. Penggunaan teknologi informasi menjadi landasan utama dalam implementasi PATEN. Sistem informasi terintegrasi memungkinkan akses data yang lebih cepat dan akurat. Penggunaan aplikasi online tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan dari rumah, tetapi juga mengurangi antrian dan waktu tunggu di kantor camat.

Namun tetapi permasalahan dalam suatu pelayanan publik pasti selalu ada walaupun program yang diterapkan sudah bagus untuk menjadi solusi seperti Penerapan Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan adalah langkah maju dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, seperti halnya dengan banyak inisiatif, implementasi PATEN juga dihadapkan pada beberapa permasalahan yang perlu diidentifikasi dan diatasi untuk mencapai kesuksesan penuh.

Salah satu permasalahan utama adalah tingkat pengetahuan masyarakat. Mayoritas masyarakat di Kecamatan mungkin kurang familiar dengan konsep PATEN dan cara mengakses layanan secara online. Solusinya melibatkan

kampanye edukasi yang lebih intensif, baik melalui media tradisional maupun sosial, untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat dan cara menggunakan layanan PATEN.

Permasalahan lainnya adalah teknologi dan infrastruktur yang terbatas. Tidak semua wilayah mungkin memiliki akses yang sama terhadap teknologi dan infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung implementasi PATEN. Solusinya adalah melakukan investasi lebih lanjut dalam pengembangan infrastruktur teknologi informasi dan memastikan bahwa layanan PATEN dapat diakses secara merata di seluruh Kecamatan.

Permasalahan pungutan liar atau pungli juga dapat menjadi hambatan. Meskipun PATEN bertujuan memberantas praktik ini, namun dalam pelaksanaannya, pungli masih mungkin terjadi. Solusinya adalah penerapan sanksi yang lebih tegas, pelibatan aktif masyarakat dalam pelaporan praktik pungli, dan kampanye anti-pungli yang lebih kuat.

Keterlibatan masyarakat juga menciptakan tantangan dalam pemantauan dan pengawasan. Masyarakat yang kurang terlibat dapat menyulitkan identifikasi masalah atau ketidaksesuaian dalam pelayanan PATEN. Solusinya adalah mendorong partisipasi aktif masyarakat melalui mekanisme umpan balik, forum diskusi, dan pelibatan dalam proses pengambilan keputusan terkait implementasi PATEN. Saat menghadapi permasalahan ini, kolaborasi antara pemerintah setempat, pihak terkait, dan masyarakat menjadi kunci. Tindakan preventif, perbaikan infrastruktur, dan peningkatan pemahaman masyarakat harus menjadi

fokus bersama untuk memastikan kesuksesan penuh dalam implementasi Program PATEN di Kecamatan. Dengan mengidentifikasi permasalahan secara proaktif dan menyusun solusi yang tepat, Kecamatan dapat membentuk sistem pelayanan publik yang lebih inklusif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya mengandalkan teknologi. Para petugas di kantor camat perlu menjalani pelatihan rutin untuk memperbarui keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang efisien, ramah, dan sesuai dengan etika pelayanan publik. Adopsi transparansi menjadi fokus, dengan menyediakan informasi yang terbuka dan mudah diakses tentang persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan. Program PATEN juga dilengkapi dengan strategi pencegahan dan penindakan terhadap pungutan liar (pungli). Melalui langkah-langkah tegas, termasuk sanksi hukum, program ini berkomitmen untuk memberantas praktik pungli di semua tingkatan.

Partisipasi masyarakat adalah unsur krusial dalam implementasi PATEN. Masyarakat didorong untuk berpartisipasi aktif dalam pemantauan pelayanan publik, memberikan umpan balik, dan melaporkan setiap ketidaksesuaian atau praktik yang merugikan. Kampanye anti-pungli dan edukasi kepada masyarakat tentang hak-hak mereka menjadi prioritas untuk menciptakan lingkungan yang mendukung dan tanggap terhadap kebutuhan warga. Evaluasi berkala dan mekanisme umpan balik terus-menerus diterapkan untuk mengidentifikasi area perbaikan. Responsif terhadap masukan masyarakat dan kebutuhan yang berkembang, Kecamatan memastikan bahwa Program PATEN menjadi sebuah perjalanan peningkatan berkelanjutan. Dengan kata lain, penerapan Program

PATEN di Kecamatan tidak hanya sekadar mengubah cara pelayanan publik dijalankan, tetapi juga menciptakan budaya pelayanan yang lebih proaktif, efisien, dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan masyarakat. Dengan demikian program PATEN ini bukan hanya sebuah perubahan administratif, melainkan perwujudan dari komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, terjangkau, dan memberdayakan masyarakat.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti dapatkan serta dilihat pada penelitian mengenai Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kota Padang Tahun 2022-2023, maka peneliti memiliki saran secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

### 1. Secara Teoritis

Secara teoritis peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk lebih memperdalam mengenai program PATEN ini khususnya dalam dalam evaluasi dari program PATEN di Kota Padang, dan juga peneliti selanjutnya lebih memfokuskan tentang implementasi dari program PATEN di Kota Padang, dan sangat diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk melihat program PATEN ini di daerah Sumatera Barat lainya tidak dilihat di Kota Padang saja.

### 2. Secara Praktis

Secara praktis terdapat beberapa saran terhadap evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kota Padang Tahun 2022-2023

1. Sosialisasi untuk mengedukasi masyarakat yang lebih intensif, baik melalui media tradisional maupun sosial, untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat dan cara menggunakan layanan PATEN
2. Melakukan investasi lebih lanjut dalam pengembangan infrastruktur teknologi informasi dan memastikan bahwa layanan PATEN dapat diakses secara merata di seluruh Kecamatan.
3. Penerapan sanksi yang lebih tegas, pelibatan aktif masyarakat dalam pelaporan praktik pungli, dan kampanye anti-pungli yang lebih kuat.
4. Memberikan pelatihan rutin untuk memperbarui keterampilan petugas PATEN dalam memberikan pelayanan yang efisien, ramah, dan sesuai dengan etika pelayanan publik.

