

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Pada bab ini peneliti menarik beberapa kesimpulan dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di lapangan serta telah peneliti bahas pada bab sebelumnya. Hasil dari penelitian yang menunjukkan bahwa strategi pemerintah Kabupaten Solok dalam peningkatan nilai kepatuhan secara menyeluruh sudah tepat. Berikut berdasarkan sudut pandang teori kottlen yang menjelaskan bahwa strategi dapat dibagi menjadi empat tipe: strategi organisasi, strategi program, strategi kelembagaan, strategi pendukung sumber daya.

Berdasarkan keempat tipe strategi tersebut pemerintah Kabupaten Solok dalam peningkatan nilai kepatuhan dimana pada tipe strategi pertama pemerintah Kabupaten Solok melalui lima Organisasi Perangkat Dinas yang menjadi sampel penilaian melakukan strategi dengan melakukan penyesuaian misi sehingga terdapatnya penurunan misi yang menghasilkan beberapa inovasi pelayanan dan sistem pelayanan terpadu. Kelima OPD tersebut telah merumuskan apa yang menjadi tujuan dari Kabupaten Solok baik mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik dan mempertimbangkan potensi-potensi yang dimiliki masing-masing OPD serta sudah mengikuti pedoman yaitu Undang-undang pelayanan publik.

Strategi organisasi ini sejalan dengan program yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Solok melalui kelima OPD yang menjadi sampel penilaian dalam penelitian ini dapat dilihat dari dua program yang dimiliki yaitu program

Konsultasi, bimbingan serta pendampingan dengan Ombudsman dan program study tiru. Dalam menjalankan program tersebut kelima OPD tidak menemukan kendala, kedua kegiatan tersebut berdampak positif bagi Kelima OPD mulai dari yang awalnya takut terhadap ombudsman sampai komunikasi yang sekarang dibangun sudah sangat baik. Program study tiru yang dilakukan juga memberikan manfaat yang baik dimana banyak inovasi-inovasi yang ditemukan serta di coba untuk kembangkan di Kabupaten Solok dan kegiatan tersebut berhasil.

Dalam pelaksanaan tipe strategi pendukung sumber daya yang berjalan baik, pertama pada sub indikator sarana dan prasarana, dalam menunjang peningkatan nilai kepatuhan kelima OPD banyak melakukan pembenahan baik dari infrastruktur yang ada dan penambahan infrastruktur penunjang. Penambahan serta perbaikan tersebut dilakukan setelah mendapatkan rekomendasi dari ombudsman dan pembedahan yang dilakukan terhadap 14 komponen standar pelayanan publik, terutama pemerintah Kabupaten Solok melakukan penambahan sarana khusus layanan kepada kelompok rentan dan disabilitas.

Kedua yaitu sumber daya manusia, dilihat dari sub indikator ini sudah memenuhi dimana terdapatnya penambahan pegawai dengan lulusan Sarjana, sehingga berdampak pada kualitas SDM yang baik untuk memberikan pelayanan dan menciptakan beberapa inovasi guna mempermudah layanan yang ada. Terdapat beberapa upaya yang dilakukan OPD dalam meningkatkan kualitas SDM, seperti pelatihan mandiri, pelatihan yang kerjasama dengan pihak eksternal, evaluasi, sistem rolling yang diterapkan, dan sebagainya.

Ketiga dilihat dari sub indikator sumber daya finansial kelima OPD memiliki keterbatasan anggaran yang ada dan program kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Solok tidak memerlukan anggaran khusus, tetapi tetap mengupaya strategi lain agar kegiatan yang ada berjalan dengan maksimal. Meskipun dihadapkan keterbatasan anggaran Kabupaten Solok sangat komitmen dan konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Terakhir, pada tipe strategi kelembagaan yaitu terdapat perbaikan pada pembagian wewenang pada indikator pengelola pengaduan sehingga menghasilkan adanya meja pengaduan, dilengkapi dengan nomor whatsapps serta petugas pengaduan, selanjutnya terdapat perbaikan wewenang dalam sistem pelayanan terpadu dengan melakukan sinkronisasi sehingga seluruh pelayanan perizinan dilakukan secara satu pintu. Sedangkan pada bagian Standar Operasional Prosedur (SOP) terdapat penambahan SOP pelayanan khusus untuk kelompok rentan dan penambahan fasilitas penunjang bagi kaum disabilitas.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti paparkan sebelumnya, peneliti memberikan saran, yaitu:

1. Sebagai pemerintah dengan kategori tertinggi dalam penilaian kepatuhan, pemerintah Kabupaten Solok perlu meningkatkan lagi beberapa komponen pelayanan publik guna di penilaian selanjutnya dapat meningkatkan lagi nilai kepatuhan Kabupaten Solok. Peneliti memberikan saran agar kelima OPD yang menjadi sampel penilaian lebih meningkatkan lagi sosialisasi serta keaktifan dari beberapa sosial media

yang dimiliki. Karena dengan adanya postingan serta informasi pada media masa pengguna layanan lebih mudah sehingga kualitas pelayanan publik meningkat.

2. Begitu juga dengan bagian *front office* kelima OPD yang menjadi sampel penilaian, peneliti memberikan saran untuk disediakan buku tamu versi digital agar memudahkan masyarakat serta membantu penyelenggara untuk merekap jumlah pengunjung berdasarkan beberapa kategori. Dalam mempertahankan peringkat pada penilaian kepatuhan pemerintah Kabupaten Solok hendaknya membangun sebuah Mall Pelayanan Publik guna menunjang nilai kepatuhan serta sebagai salah satu alternatif untuk memudahkan pengguna layanan karena kondisi wilayah Kabupaten Solok yang luas.
3. Kepada pemerintah Kabupaten Solok perlu penambahan dana agar beberapa program OPD dapat berjalan dengan maksimal serta penambahan sumber daya manusia yang kompeten terutama di bidang petugas pelayanan dan inovasi pelayanan. Salah satunya pengangkatan PNS perlu ditambah mengingat banyaknya pegawai tanpa ikatan resmi atau kontrak.
4. Kepada Peneliti Lanjutan, Peneliti menyarankan jika dilakukan penelitian lanjutan atau penelitian perihal strategi pemerintah dalam penilaian kepatuhan standar pelayanan publik pada Tahun 2023 karena mendapatkan peringkat 1 serta mengkaji dari segi kepemimpinan politik

masing-masing penyelenggara pelayanan publik dalam mewujudkan nilai kepatuhan yang tinggi.

