

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini membahas mengenai inovasi program yang diinisiasi oleh Kecamatan Padang Panjang Barat dengan nama Layanan Cepat Hari Sabtu di Kecamatan (Lepat Ketan). Inovasi ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik dengan menyediakan layanan pada hari Sabtu, sehingga masyarakat yang memiliki kesibukan di hari kerja dapat tetap memperoleh layanan administratif yang mereka butuhkan. Program ini tidak hanya memberikan kemudahan akses tetapi juga mencerminkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat lokal. Dari segi kemudahan akses, program ini dirancang untuk memberikan layanan dengan jadwal yang fleksibel, lokasi yang strategis, serta prosedur yang sederhana, sehingga mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tanpa hambatan administratif. Hal ini mencerminkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat yang sibuk di hari kerja. Selain itu, dari indikator pengalaman masyarakat terhadap layanan, inovasi ini memberikan pengalaman yang memuaskan, dengan proses pelayanan yang sederhana, efisien, dan tidak mempersulit. Keberhasilan dalam merancang sistem pelayanan yang profesional dan terpercaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, sekaligus memberikan dorongan untuk perbaikan berkelanjutan. Lebih lanjut, pada aspek keselarasan dengan kebutuhan masyarakat, program ini berhasil menjawab permasalahan nyata yang dihadapi

oleh masyarakat, khususnya mereka yang memiliki keterbatasan waktu di hari kerja. Dengan memberikan layanan di luar jam kerja reguler, inovasi ini menjadi solusi konkret yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, seperti pedagang pasar, mahasiswa, dan pekerja lainnya. Tidak hanya itu, dari segi efektivitas dalam mengatasi masalah, inovasi Lepat Ketan mampu memberikan solusi terhadap tantangan aksesibilitas layanan publik, memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen penting tanpa mengganggu produktivitas mereka. Fleksibilitas waktu dan prosedur yang sederhana menjadikan program ini efektif dalam mengatasi kendala waktu yang dihadapi oleh masyarakat.

Selanjutnya, indikator dukungan sumber daya manusia (SDM) menunjukkan komitmen pemerintah dengan menyediakan tenaga kerja khusus, seperti “anak operator,” yang secara konsisten bertugas melayani masyarakat di luar jadwal kerja reguler. Keberadaan SDM ini memastikan layanan berjalan lancar meskipun dilaksanakan di akhir pekan. Namun demikian, dari segi keberlanjutan anggaran, program ini menghadapi tantangan signifikan karena tidak memiliki alokasi anggaran khusus. Operasional program hanya bergantung pada efisiensi pengelolaan anggaran reguler, yang memengaruhi konsistensi pelaksanaannya. Untuk itu diperlukannya anggaran dana tambahan untuk menggaji tenaga kerja tersebut, yang mayoritas merupakan anak operator yang digaji per hari. Dari segi penyebaran informasi Camat Padang Panjang Barat mengimbau setiap kelurahan untuk menyebar informasi inovasi ini baik melalui Grup WhatsApp maupun secara langsung, yang nantinya akan disampaikan kepada setiap RT yang ada di kelurahan. Monitoring dan evaluasi

dilakukan secara berkala dengan partisipasi aktif dari Bappeda sebagai fasilitator koordinasi. Bappeda turut memastikan inovasi program ini berjalan dengan baik.

Selain itu, keselarasan regulasi telah dipastikan dengan merujuk pada UU No. 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah tentang Inovasi Daerah Nomor 38 Tahun 2017, dan Surat Keputusan Walikota Padang Panjang Nomor: 067/103/Camat-PBB/2023 yang menetapkan Lepat Ketan sebagai inovasi daerah tahun 2023 yang mendukung pelaksanaan inovasi program ini. Namun, secara keseluruhan, meskipun inovasi ini pada awalnya menunjukkan keberhasilan yang signifikan, partisipasi masyarakat cenderung menurun seiring waktu. Penurunan ini disebabkan oleh kurangnya konsistensi dari waktu ke waktu dalam upaya sosialisasi dan penguatan inovasi program di tingkat kecamatan, kelurahan, hingga RT, yang menyebabkan sebagian masyarakat belum sepenuhnya menyadari keberadaan dan manfaat dari inovasi ini.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting pada pengembangan kebijakan lokal dengan menyoroti bahwa inovasi sederhana namun strategis, seperti “Lepat Ketan”, mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Inovasi program ini tidak hanya mencerminkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat tetapi juga memperkuat hubungan antara pelayanan publik dengan aksesibilitas masyarakat. Dalam konteks praktik, program ini menjadi model yang relevan bagi daerah lain untuk mengadopsi pendekatan serupa, yang mengedepankan fleksibilitas waktu layanan dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat lokal. Secara

akademis, penelitian ini memperkaya literatur tentang inovasi pelayanan publik berbasis manual, terutama dalam konteks pemerintahan daerah dengan sumber daya terbatas. Studi ini menambahkan pemahaman mengenai inovasi pelayanan publik di wilayah kecil dan tantangan yang dihadapinya, seperti keterbatasan anggaran dan partisipasi masyarakat. Penelitian ini juga memberikan wawasan bagi akademisi dan praktisi tentang bagaimana inovasi dapat diintegrasikan dengan regulasi yang ada untuk mencapai hasil yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Meskipun hasil penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Penelitian ini hanya berfokus pada satu wilayah tertentu, sehingga hasil yang diperoleh belum tentu mencerminkan kondisi di daerah lain yang mungkin memiliki karakteristik berbeda. Selain itu, keberlanjutan inovasi program ini masih menghadapi tantangan, seperti kurangnya konsistensi dalam pelaksanaan dan penyebaran informasi, yang dapat memengaruhi efektivitas dan dampaknya di masa depan. Arah untuk penelitian selanjutnya meliputi eksplorasi lebih luas pada wilayah dengan kondisi sosial dan administratif yang beragam untuk memperkaya pemahaman tentang implementasi inovasi serupa. Selain itu, evaluasi terhadap dampak jangka panjang program ini, termasuk aspek keberlanjutan, pengelolaan sumber daya, dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat, menjadi area yang menarik untuk diteliti. Studi mendalam mengenai peran kolaborasi antarpihak, seperti pemerintah daerah, masyarakat,

dan lembaga pendukung lainnya, juga dapat menjadi fokus penting untuk memastikan keberhasilan inovasi yang lebih menyeluruh.

6.2 Saran

Kecamatan Padang Panjang Barat memegang tanggung jawab utama dalam pengelolaan inovasi program Lepat Ketan. Oleh karena itu, langkah-langkah strategis perlu diambil untuk memastikan keberhasilan dan keberlanjutan program. Sosialisasi dan penyebaran informasi tentang program ini harus ditingkatkan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, radio lokal, dan papan pengumuman di tempat-tempat strategis. Koordinasi antarpegawai yang bertugas di hari Sabtu juga perlu dioptimalkan agar pelayanan tetap konsisten dan terstruktur. Selain itu, evaluasi rutin harus dilakukan untuk menilai efektivitas program, mengidentifikasi kendala yang muncul, serta mengembangkan solusi yang inovatif. Untuk menjaga kualitas pelayanan, alokasi sumber daya manusia yang memadai sangat penting, disertai pemberian insentif lembur untuk meningkatkan motivasi pegawai yang terlibat.

Kelurahan memiliki peran yang penting dalam mendukung keberhasilan program Lepat Ketan sebagai penghubung antara masyarakat dan kecamatan. Peran ini dapat diwujudkan dengan memastikan informasi tentang program sampai ke seluruh lapisan masyarakat melalui perangkat kelurahan, kegiatan warga, atau pertemuan rutin. Kelurahan juga dapat mempromosikan program ini dengan memberikan contoh kasus sukses dari warga yang telah terbantu oleh inovasi tersebut. Untuk mendukung penyebaran informasi, kelurahan dapat

menyediakan ruang informasi seperti poster di papan pengumuman kantor kelurahan yang memuat jadwal dan jenis layanan yang tersedia.

Bappeda memiliki peran strategis sebagai fasilitator utama dalam pelaksanaan program Lepat Ketan. Pengawasan dan monitoring perlu ditingkatkan untuk mengidentifikasi kendala teknis maupun administratif yang mungkin muncul. Selain itu, Bappeda perlu mendorong sinergi antarinstansi di tingkat kota, termasuk dukungan dari OPD lain seperti Dinas Kominfo dalam promosi dan sosialisasi program. Kajian strategis berkala juga perlu dilakukan untuk mengevaluasi dampak program terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Padang Panjang Barat, sehingga inovasi ini dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang optimal.

RT sebagai entitas terdekat dengan masyarakat memainkan peran penting dalam memastikan informasi tentang program Lepat Ketan tersampaikan dengan baik kepada warga. RT dapat memanfaatkan pertemuan rutin atau kegiatan warga untuk menjelaskan manfaat program dan prosedur pemanfaatannya. Selain itu, RT juga dapat membantu mengidentifikasi warga yang membutuhkan layanan ini dan memberikan arahan agar mereka dapat memanfaatkan inovasi program dengan baik. Dengan memberikan pemahaman tentang pentingnya inovasi program ini, RT dapat mendorong partisipasi masyarakat sehingga inovasi program dapat berjalan lebih efektif dan tepat sasaran.