

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Pemerintah Kabupaten Tanah Datar dalam Meningkatkan Nilai Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa strategi organisasi yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Tanah Datar telah dilaksanakan melalui koordinasi antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah dengan perangkat daerah, pembinaan kepada organisasi perangkat daerah (OPD), puskesmas, dan pemerintahan nagari, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap pemenuhan standar pelayanan publik. Selain itu, komitmen pimpinan daerah yang menjadikan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari visi, misi, dan program unggulan daerah turut mendukung upaya peningkatan nilai kepatuhan standar pelayanan publik.

Strategi program diwujudkan melalui berbagai inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Tanah Datar, di antaranya Program Peluk Tanda Diri (Pelayanan Publik Tanah Datar di Ujung Jari), pemanfaatan Petugas Registrasi Nagari (PRN), pelayanan perizinan berbasis nagari bagi pelaku usaha mikro dan kecil, serta pengintegrasian berbagai jenis pelayanan melalui Mal Pelayanan Publik (MPP). Berbagai program tersebut memberikan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat, mempercepat proses pelayanan, serta mendukung peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Strategi pendukung sumber daya dilaksanakan melalui peningkatan kompetensi aparatur

dengan pelaksanaan pelatihan, coaching, dan bimbingan teknis secara berkala, pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem Online Single Submission (OSS), serta penguatan koordinasi antarpegawai dalam mengatasi berbagai kendala pelayanan. Meskipun masih terdapat keterbatasan jumlah sumber daya manusia dan kendala teknis akibat penyesuaian sistem digital, pemerintah daerah tetap berupaya mengoptimalkan sumber daya yang tersedia sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik.

Strategi kelembagaan diwujudkan melalui penyusunan kebijakan dan standar pelayanan, pembagian tugas dan kewenangan yang jelas antarperangkat daerah, penguatan koordinasi lintas organisasi, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan. Penguatan kelembagaan tersebut mendukung terciptanya tata kelola pelayanan publik yang lebih terstruktur, terkoordinasi, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga berkontribusi terhadap peningkatan nilai kepatuhan standar pelayanan publik di Kabupaten Tanah Datar. Secara keseluruhan hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Pemerintah Kabupaten Tanah Datar dalam meningkatkan nilai kepatuhan standar pelayanan publik telah mencerminkan empat dimensi strategi menurut Jack Koteen, yaitu strategi organisasi, strategi program, strategi pendukung sumber daya, dan strategi kelembagaan. Keempat dimensi tersebut saling mendukung dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya penyempurnaan, terutama dalam pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan tindak

lanjut terhadap hasil monitoring dan evaluasi agar kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan agar Pemerintah Kabupaten Tanah Datar terus memperkuat koordinasi antarperangkat daerah, meningkatkan efektivitas pembinaan, monitoring, dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, serta memastikan seluruh perangkat daerah memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Komitmen pimpinan daerah yang telah berjalan dengan baik juga perlu terus dipertahankan sebagai bentuk dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah diharapkan dapat meningkatkan intensitas pembinaan dan pendampingan kepada perangkat daerah, puskesmas, dan pemerintahan nagari, serta memperkuat tindak lanjut terhadap hasil monitoring dan evaluasi sehingga rekomendasi yang diberikan dapat diimplementasikan secara optimal oleh setiap unit pelayanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tanah Datar diharapkan terus mengembangkan inovasi pelayanan publik, meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan dan bimbingan teknis yang berkelanjutan, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi, serta memperkuat koordinasi dengan perangkat daerah teknis agar pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap perkembangan kebutuhan pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam mengkaji strategi peningkatan kepatuhan standar

pelayanan publik. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian, menggunakan perspektif teori yang berbeda, atau menambahkan informan dari unsur masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dan faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.

