

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers dengan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pauh Kota Padang telah berjalan belum efektif. Belum efektif karena efektivitas penyelenggaraan pelayanan masih memerlukan peningkatan melalui penguatan koordinasi dengan instansi terkait, peningkatan keandalan sistem dan jaringan pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan, serta optimalisasi penyampaian informasi dan pemanfaatan umpan balik masyarakat sebagai dasar dalam melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan nonperizinan yang paling sering menghadapi kendala adalah pelayanan administrasi kependudukan, terutama pada layanan perekaman dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP). Kendala tersebut dipengaruhi oleh gangguan jaringan serta keterkaitan sistem pelayanan dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Akibatnya, pada kondisi tertentu proses pelayanan tidak dapat diselesaikan di Kantor Camat Pauh sehingga masyarakat harus melanjutkan

pengurusan dokumen ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang atau Gerai Disdukcapil yang berlokasi di MPP Kota Padang.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa tujuan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yaitu mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat, belum sepenuhnya dapat diwujudkan pada beberapa jenis pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan efektivitas penyelenggaraan PATEN melalui penguatan koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, peningkatan keandalan sistem dan jaringan pelayanan, serta optimalisasi sarana pendukung agar pelayanan administrasi kependudukan dapat diselenggarakan secara lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan indikator pencapaian tujuan, penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Pauh menunjukkan capaian yang cukup baik dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan. Keberadaan PATEN juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan karena pelayanan dapat diperoleh lebih dekat dengan tempat tinggal masyarakat. Namun demikian, pencapaian tujuan pelayanan belum terlaksana secara maksimal karena masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan penyelesaian dokumen kependudukan, gangguan jaringan yang memengaruhi kelancaran pelayanan, serta

adanya jenis pelayanan tertentu yang masih harus diselesaikan pada instansi lain. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tujuan PATEN dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, dan tepat sasaran masih memerlukan peningkatan.

Berdasarkan indikator integrasi, Kecamatan Pauh telah membangun koordinasi dan kerja sama yang cukup baik, baik dalam lingkungan internal organisasi maupun dengan instansi eksternal yang terkait. Koordinasi internal tercermin dari komunikasi dan kerja sama antar pegawai dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari, sedangkan koordinasi eksternal diwujudkan melalui hubungan kerja dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga dilakukan melalui kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis yang difasilitasi oleh instansi terkait. Akan tetapi, aspek integrasi masih menghadapi beberapa permasalahan, terutama dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Masih terdapat masyarakat yang belum memahami persyaratan dan prosedur pelayanan secara menyeluruh sehingga datang dengan dokumen yang belum lengkap. Di samping itu, rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa komunikasi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat belum berjalan secara optimal.

Berdasarkan indikator adaptasi, Kecamatan Pauh telah menunjukkan upaya dalam menyesuaikan penyelenggaraan pelayanan dengan perkembangan teknologi dan tuntutan kebutuhan masyarakat. Upaya tersebut diwujudkan melalui penggunaan

sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, peningkatan kompetensi aparatur, serta penyediaan berbagai sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan. Aparatur pelayanan juga berusaha mengatasi berbagai kendala yang muncul melalui koordinasi dengan instansi terkait. Meskipun demikian, kemampuan adaptasi organisasi masih menghadapi beberapa hambatan, seperti gangguan jaringan yang sering terjadi, keterbatasan kewenangan kecamatan dalam menangani beberapa jenis pelayanan administrasi kependudukan, serta pelaksanaan pengembangan kompetensi aparatur yang masih bergantung pada program pelatihan dari instansi lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan organisasi dalam merespons perubahan dan tantangan pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan ketiga indikator efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Richard M. Steers, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pauh Kota Padang telah berjalan cukup efektif dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Hal tersebut didukung oleh penerapan prosedur pelayanan yang jelas, koordinasi yang cukup baik antaraparatur dan instansi terkait, serta upaya aparatur dalam menyesuaikan diri terhadap kebutuhan pelayanan yang terus berkembang. Namun demikian, efektivitas pelayanan masih perlu ditingkatkan karena terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, antara lain keterlambatan penyelesaian dokumen, gangguan jaringan pelayanan, kurang optimalnya penyampaian informasi kepada masyarakat, serta rendahnya

partisipasi masyarakat dalam memberikan evaluasi terhadap pelayanan yang diterima. Oleh sebab itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan dan pengembangan secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan PATEN sehingga tujuan pelayanan publik dapat tercapai secara lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

6.2 Saran

Berdasarkan proses dan data yang diperoleh peneliti selama penelitian. beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Kecamatan Pauh Kota Padang dalam upaya meningkatkan efektivitas penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

1. Kecamatan Pauh perlu melakukan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pada aspek ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Upaya tersebut dapat diwujudkan melalui penguatan koordinasi dan sinergi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sehingga proses penerbitan dan penyelesaian dokumen administrasi kependudukan dapat berlangsung lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Diperlukan peningkatan kualitas komunikasi pelayanan melalui penyampaian informasi yang lebih jelas, lengkap, dan mudah diakses oleh masyarakat terkait persyaratan maupun prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Kegiatan sosialisasi dapat dilakukan secara berkelanjutan

melalui berbagai media, seperti media sosial, website resmi, papan informasi pelayanan, maupun sarana komunikasi lainnya. Dengan tersedianya informasi yang memadai, masyarakat diharapkan dapat memahami alur pelayanan dengan baik serta mempersiapkan seluruh persyaratan yang diperlukan sebelum mengajukan permohonan pelayanan, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara lebih efektif dan efisien.

3. Kecamatan Pauh perlu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan, terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan ketersediaan jaringan internet. Infrastruktur teknologi yang memadai akan mendukung kelancaran proses pelayanan administrasi kependudukan, mengurangi potensi terjadinya hambatan teknis, serta mempercepat penyelesaian dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu, peningkatan fasilitas pelayanan juga dapat menciptakan kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

4. Perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan melalui pemanfaatan fasilitas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah tersedia. Aparatur pelayanan diharapkan dapat memberikan pemahaman dan dorongan kepada masyarakat mengenai pentingnya penyampaian umpan balik sebagai bagian dari evaluasi dan perbaikan pelayanan publik. Tingginya partisipasi

masyarakat dalam pengisian IKM akan memberikan informasi yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat serta berbagai aspek pelayanan yang masih memerlukan peningkatan.

5. Aparatur pelayanan di Kecamatan Pauh perlu terus meningkatkan kompetensi, profesionalisme, dan kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi serta dinamika kebutuhan masyarakat. Pengembangan kapasitas aparatur dapat dilakukan melalui pelaksanaan pelatihan, bimbingan teknis, maupun program peningkatan kompetensi lainnya yang relevan dengan bidang pelayanan publik. Dengan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional, diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan dapat semakin efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

