

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah peneliti tulis berkenaan dengan evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya menggunakan teori evaluasi dari Willian Dunn yang terdiri dari enam kriteria yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan, maka terdapat beberapa kesimpulan yang didapatkan, diantaranya:

- A.** Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya pada kriteria efektivitas belum optimal, karena hasil atau target yang dicapai belum sepenuhnya tercapai dan target yang diharapkan belum sepenuhnya tercapai.
- B.** Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya pada kriteria efisiensi sudah optimal, karena sudah melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan biaya yang dikeluarkan pun gratis dengan menggunakan anggaran dari APBD.
- C.** Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya pada kriteria kecukupan belum optimal, karena kesesuaian antara sumber daya dan fasilitas belum memadai sebagai penunjang pelayanan.
- D.** Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya pada kriteria pemerataan belum optimal, karena perangkat desa tidak mensosialisasikan kembali ke warga mengenai pelayanan di Kecamatan Sukakarya sehingga masih terdapat masyarakat yang kurang tau.
- E.** Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya pada kriteria responsivitas belum optimal, karena tingkat kepuasan masyarakat yang diukur dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) belum memuaskan dan mencapai hasil yang diinginkan.
- F.** Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya pada kriteria ketepatan sudah optimal, karena kedua belah pihak

seperti Kecamatan Sukakarya sebagai penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik bisa merasakan dampak dan manfaat yang ada pada program PATEN.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian diatas maka peneliti akan memberikan saran yang dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi pemerintah Kecamatan Sukakarya dalam mengevaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan juga bagi peneliti selanjutnya. Adapun saran-saran bagi pemerintah Kecamatan Sukakarya dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

### 1. Bagi Kecamatan Sukakarya

- a) Pada kriteria efektivitas perlu adanya peningkatan mutu dan skill pegawai dalam pelayanan publik sehingga hasil yang diinginkan tercapai dan harus mencapai target.
- b) Pada kriteria efisiensi perlu adanya usaha yang mengikuti zaman seperti meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik dengan memastikan masyarakat paham akan prosedur yang ada dalam memaksimalkan PATEN, perlu adanya inovasi tentang informasi tentang pelayanan publik di Kecamatan Sukakarya. Seperti membuat banner atau iklan yang dipasang di jalan-jalan yang ada di wilayah Sukakarya agar masyarakat mempunyai pengetahuan dan keinginan untuk mendukung program PATEN.
- c) Pada kriteria kecukupan perlu adanya peningkatan mutu jaringan internet agar jaringan terus stabil dalam proses pelayanan publik sehingga pelayanan bisa dilakukan tanpa adanya kendala dan gangguan dan dapat menyelesaikan pelayanan secara tepat waktu sesuai ketentuan yang ada. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu adanya peningkatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana untuk menunjang program PATEN, karena untuk menghindari adanya kerusakan fasilitas, seperti yang diketahui bahwa fasilitas sarana dan prasarana sebagai penunjang yang penting dalam proses pelayanan publik.

- d) Pada kriteria perataan perlu adanya sosialisasi yang merata atau sosialisasi yang berkelanjutan serta melakukan sosialisasi melalui sosial media agar informasi tentang pelayanan atau PATEN bisa masyarakat ketahui melalui sosial media.
  - e) Pada kriteria responsivitas perlu adanya pendekatan pelayanan seperti form untuk masyarakat melakukan keluhan terhadap pelayanan jika tidak sesuai untuk memastikan dalam penilaian pelayanan publik
  - f) Pada kriteria ketepatan perlu adanya peran masyarakat sangat diperlukan dalam proses pelaksanaan pelayanan berlangsung sebagai aspek pendukung keberhasilan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan dari Kecamatan Sukakarya.
2. Bagi Peneliti selanjutnya
- a) Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih banyak referensi dan sumber informasi yang berkaitan dengan evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan harapan hasil penelitiannya dapat lebih lengkap lagi.
  - b) Peneliti selanjutnya diharapkan mampu lebih mempersiapkan diri dalam proses pengumpulan data dan segala sesuatunya ditunjang dengan wawancara dengan informan yang kompeten.