

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan pada wawancara yang telah penulis lakukan dengan beberapa informan dan hasil observasi dalam penelitian tentang Reformasi Birokrasi terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Margadana Kota Tegal, maka dapat diambil beberapa kesimpulan.

1. PATEN di Kecamatan Margadana Kota Tegal dapat dilihat dari proses pelaksanaan PATEN sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan percepatan izin UMK. Hal tersebut yang menjadikan PATEN di Kecamatan Margadana Kota Tegal sebagai percontohan bagi kecamatan lain di Kota Tegal dan memperoleh penghargaan dalam percepatan IUMK dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Menkop dan UKM).
2. Percepatan IUMK di Kecamatan Margadana dihasilkan adanya perubahan dalam sarana prasana PATEN, SDM PATEN dan strategi penyampaian informasi dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Margadana Kota Tegal. Sarana prasana PATEN terlihat dalam penggantian dan pengadaan fasilitas pelayanan seperti loket antrian, ruang tunggu, petugas yang ramah, dan fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan standard pelayanan. Upaya peningkatan SDM dilakukannya pelatihan bagi pegawai PATEN Margadana, adanya insentif sebagai reward dalam menjalankan tugas

sehingga menciptakan disiplin pegawai meningkat berdasarkan instruksi yang diberikan untuk meningkatnya kinerja pelayanan masyarakat. Selain itu, strategi penyampaian PATEN di Kecamatan Margadana dilakukan dengan pendekatan secara langsung oleh petugas kepada masyarakat sehingga adanya kedekatan antara pemerintah dengan masyarakat serta penyampaian informasi disampaikan melalui brosur, pamlet yang dipasang ditempat umum Kecamatan Margadana.

3. Adanya indikator percepatan IUMK berhubungan dengan reformasi birokrasi terhadap PATEN di Kecamatan Margadana. Indikator yang digunakan terkait proses dan output. Dalam proses percepatan IUMK di Kecamatan Margadana kurun waktu yang dibutuhkan dari tahun 2014 - 2015 dengan mengalami peningkatan yang signifikan. Hasilnya bahwa pada kurun waktu tersebut terjadi peningkatan jumlah 303 IUMK dalam setahun. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan cara memonitoring PATEN oleh walikota dalam hal ini tim teknis PATEN yang bertugas melaksanakannya melalui sekretariat daerah kepada kecamatan.
4. Dampak yang dirasakan masyarakat terkait PATEN di Kecamatan Margadana bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima. Hal ini didasarkan pada hasil survey yang dilakukan bahwa mayoritas masyarakat Kecamatan Margadana merasa puas terhadap adanya PATEN. Melalui PATEN masyarakat tidak hanya merasa puas dalam pelayanan yang diberikan namun juga terkait kemampuan SDM petugas

pelayanan dalam memberikan proses pelayanan seperti kepuasan psikis dari pelayanan publik dan manfaat dari kualitas sarana prasana dalam ruang PATEN. Selain itu, hal tersebut ditunjukkan pada hasil monev pelaksanaan PATEN yang meningkat tiap tahun pada Kecamatan Margadana hingga mencapai tahap berhasil dalam mengimplementasi kebijakan PATEN di Kota Tegal.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis memberikan saran yang diharapkan mampu memberikan masukan terhadap proses reformasi birokrasi terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Margadana Kota Tegal. Saran tersebut terdiri dari dua bagian yaitu saran praktis dan saran akademis, sebagai berikut:

4.2.1 Saran Praktis

1. Kebijakan PATEN yang dilaksanakan di Kecamatan Margadana Kota Tegal diharapkan dapat menghasilkan instansi yang berkomitmen untuk memajukan reformasi birokrasi, meskipun PATEN di Kecamatan Margadana telah dilakukan bukan berarti tidak ada kekurangan dalam melaksanakannya. SDM yang diletakan terbatas sehingga tidak memungkinkan adanya penambahan struktur tersendiri dalam PATEN, hal ini dikarenakan biaya yang dikeluarkan semakin besar. Terkait biaya yang dikeluarkan masuk dalam APBD Kota Tegal baik pengadaan sarana prasarana maupun SDM. Keterbatasan anggaran untuk mengadakan

penambahan kapasitas SDM diharapkan segera terpenuhi mengingat bahwa SDM merupakan elemen utama dalam melaksanakan PATEN dan diperlukannya penguatan petugas pelayanan agar dapat bekerja secara maksimal sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

2. Bagi pihak kecamatan, dalam meningkatkan pelayanan harus memperhatikan fasilitas yang diperlukan. Fasilitas yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan PATEN misalnya di Kantor Kecamatan Margadana perlu ditambahkan petunjuk arah supaya masyarakat tidak kebingungan seperti petunjuk ruang pelayanan, toilet, mushola dan sebagainya. Selain itu, dapat membuka diri dalam mendengar dan menindaklanjuti yang berkaitan dengan keluhan masyarakat. Seperti halnya jenis pelayanan dalam PATEN diharapkan tidak pungut biaya semua baik yang bidang perizinan maupun non perizinan sehingga masyarakat merasa dipermudah dan untuk perizinan yang skala kecamatan dapat diurus dalam PATEN tanpa harus ke BP2T.

4.2.2 Saran Akademis

Saran akademik yaitu rekomendasi atau agenda penelitiann yang bisa digunakan dalam penelitian selanjutnya.

1. Penelitian mendatang bisa menggunakan studi perbandingan penyelenggaraan PATEN dengan kabupaten/kota lain yang telah melaksanakan PATEN pada bidang perizinan dan non perizinan. Studi penyelenggaraan PATEN juga dapat berkaitan dengan analisis kebijakan saat pembentukan maupun penyelenggaraannya. Sehingga dapat melihat apakah adanya perbedaan yang signifikan di daerah lain terkait pelaksanaan PATEN.