

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait implementasi program pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sumpiuh Kabupaten Banyumas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Perencanaan

Dalam perencanaan proses pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sumpiuh masih belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan perencanaan standar pelayanan dan perencanaan pembiayaan tidak melibatkan petugas pelaksana melainkan hanya direncanakan oleh kasi yang diteruskan ke camat. Selain itu, tidak adanya perencanaan SOP terkait pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Sumpiuh.

##### 2. Pengorganisasian

Pada tahap pengorganisasian menunjukkan bahwa fungsi pengorganisasian belum sepenuhnya baik dikarenakan belum adanya struktur organisasi yang khusus mengatur tim pelaksana program pelayanan PATEN. Selain itu masih adanya keluhan terkait kurangnya petugas dalam pelaksanaan pelayanan.

##### 3. Penggerakkan

Dalam fungsi ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan fungsi penggerakkan sudah berjalan dengan baik. Pemimpin sudah menjalankan kepemimpinan dan memberikan motivasi terhadap

anggotanya yang mana berpengaruh dalam menggerakkan anggotanya untuk meningkatkan kinerja anggota.

#### 4. Pengawasan

Dalam pengawasan/pengendalian pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sumpiuh belum maksimal. Dalam mekanisme pengawasan secara internal apabila terdapat pelanggaran, tindak lanjut dari pelanggaran tersebut masih belum jelas karena belum ada sanksi atau peraturan yang mengikat. Kemudian, dalam mekanisme pengelolaan aduan masih banyak tidak diketahui oleh masyarakat.

### **B. Implikasi**

Implikasi yang dapat dikemukakan sehubungan dengan hasil penelitian adalah :

1. Dibuat SOP (*Standart Operational Procedure*) dan dipublikasikan di ruang pelayanan agar masyarakat tidak perlu bertanya ke petugas terkait alur pelayanan.
2. Seharusnya dibuat struktur organisasi yang nyata secara fisik pada tim teknis pelayanan yang dipublikasikan di ruang pelayanan agar pembagian tugas antar anggota lebih jelas sehingga diketahui oleh masyarakat dalam melaksanakan proses pelayanan.
3. Petugas layanan ditambah untuk bagian konsultasi atau petugas informasi dengan merekrut tenaga kerja baru atau melatih tenaga kerja yang ada.

4. Publikasi terkait pengelolaan aduan seharusnya diberikan selebaran beserta penjelasan oleh petugas terkait tata cara pengelolaan aduan setelah masyarakat melakukan pelayanan PATEN di Kecamatan Sumpiuh, agar masyarakat dapat mengetahui adanya mekanisme pengelolaan pengaduan.

