

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai inovasi pelayanan publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kabupaten Karanganyar di Kecamatan Gondangrejo dengan menggunakan indikator menurut M. Rogers . Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi tuntutan bagi instansi pemerintahan dalam menyelesaikan permasalahan dalam masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Terdapat lima kriteria yang menjadi indikator inovasi yaitu : Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Indikator Relative Advantage (keuntungan relatif)

Dari indikator Keuntungan Relatif, sebagai ukuran suatu inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibanding dengan inovasi sebelumnya. Program ini dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 64 Tahun 2014. Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Bidang Perizinan dan Non Perizinan di Kecamatan Gondangrejo dikatakan baik karena tercapainya sasaran program terlihat pada kesesuaian antara penyelenggara dan penerima program.

2. Indikator Compability (kesesuaian)

Dari indikator kesesuaian, dapat dilihat dari tujuan inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondangrejo meliputi kesesuaian dengan norma atau nilai yang berlaku di masyarakat dan telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya program pelayanan ini sudah berjalan sesuai dengan kondisi, nilai – nilai, dan keperluan yang ada di masyarakat kecamatan.

3. Indikator Complexity (kerumitan)

Indikator Kerumitan berkaitan dengan tingkat kerumitan yang lebih dibandingkan inovasi terdahulu karena sifatnya yang baru/diperbaharui. Maka dari itu, karena program ini menawarkan cara yang lebih baru terdapat kendala dalam pelaksanaannya seperti kendala dalam sumber daya manusia dan server yang kurang mendukung.

4. Indikator Triability (kemungkinan dicoba)

Indiator Kemungkinan dicoba pada suatu program pelayanan publik memiliki sifat yang penting yaitu suatu inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap pihak berkesempatan untuk merasakan kualitas dari program tersebut. Hal ini dapat dilihat dari respon masyarakat terhadap adanya program PATEN . Setelah melakukan wawancara, respon yang didapatkan bahwa program ini sudah melewati uji publik dimana masyarakat sudah

mencoba pelayanan sebelum dan pada saat dilaunchingnya program ini.

5. Indikator Observability (kemudahan diamati)

Pada indikator Kemudahan diamati, berkenaan dengan apakah menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Yang dimaksud Kemudahan diamati adalah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana program ini bekerja. Peluncuran program SIMPATEN memberikan keuntungan yang bisa diamati baik dari sisi penyelenggara maupun masyarakat. Inovasi ini memberikan kemudahan dalam pelayanan untuk masyarakat yang akan mendaftarkan perizinan dan non perizinan skala mikro kecil pada khususnya.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Gondangrejo, yaitu sebagai berikut:

1. Agar tidak terjadi kesalahpahaman dan kerugian diantara kedua pihak maka perlu adanya koordinasi untuk mengecek ulang terkait informasi persyaratan antara pengguna layanan dengan penyedia layanan.
2. Agar tidak adanya kendala dalam sistem layanan yang eror, maka perlu adanya pengecekan/kontrol rutin terhadap sistem layanan yang ada

pada Kecamatan Gondangrejo maupun di server Kabupaten Karanganyar.

3. Manfaat setelah masyarakat menggunakan program SIMPATEN lebih dimaksimalkan dengan cara sosialisasi secara rutin oleh Kecamatan Gondangrejo.