

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yang merupakan pembahasan data yang diperoleh dilapangan, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Implementasi kebijakan PATEN dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dungigi Kota Gorontalo, baik perencanaan, pelaksanaan dan monev pada umumnya telah dilakukan dengan baik. Namun masih terdapat kendala seperti terbatasnya ruangan kerja , SDM aparatur yang sering ditemui saat pelayanan hanya sedikit (dua, tiga orang), dan prasarana perkantoran yang masih kurang (computer dan internet).
2. Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan Sistem PATEN dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Dungigi Kota Gorontalo, yang meliputi : Mentality, System, Networking, berdasarkan hasil penelitian pada umumnya belum terpenuhi sesuai dengan harapan dari tujuan sistem PATEN itu sendiri.

#### **1.2 SARAN**

Mengingat kebijakan sistem PATEN adalah program pemerintah yang harus dijabarkan oleh kantor kecamatan sebagai perpanjangan pemerintah daerah

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang administrasi perizinan dan non perizinan, maka peneliti menyarankan :

1. Konsisten dengan strategi yang dibuat agar capaian terhadap visi dan misi Kantor kecamatan dapat diwujudkan, serta dapat menerapkan *Reward dan Punnishment*.
2. Meningkatkan jumlah dan kemampuan aparatur dalam pelayanan, seperti mengikuti diklat, bimtek, sosialisasi aturan perundang-undangan yang berkaitan dengan sistem PATEN, bahkan melakukan studi banding ke daerah / kabupaten/ kota/ provinsi, yang dalam pelaksanaan pelayanan kecamatan sudah baik dan maju serta memenuhi harapan yang dibutuhkan masyarakat.
3. Penting untuk meningkatkan mutu pelayanan, agar masyarakat terlayani dengan baik.
4. Dapat menambah dan memenuhi sarana prasarana dalam kemudahan pelayanan disarankan untuk melengkapi kantor kecamatan dengan Sistem Pelayanan Informasi .
5. Sebaiknya pada Kantor Kecamatan Duingi ada papan alur pelayanan serta persyaratan pengajuan berkas-berkas PATEN.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta: Bandung
- Awing, Azam. 2010. *Implementasi Pemberdayaan Pemerintah Desa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bachri, Bachtiar S. 2010. *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif*. Universitas Negeri Surabaya. Surabaya.
- Carl Van Horn & Donal Van Meter. (1995). *Model-model dalam Kebijakan Implementasi*. Yogyakarta.
- Dessler, Gary, 2009. *Manajemen Personalia*, edisi 3, terjemahan, Erlangga, Jakarta
- Edward III, 1980. *Implementing Public Policy*; Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Flippo, *Manajemen Personalia*, Edisi Keenam, Erlangga, Jakarta, 1995
- Gaspersz, V., 1994, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Hadari Nawawi, (1990), *Administrasi Personel: Untuk Peningkatan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Haji Mas Agung.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke Tujuh, edisi revisi, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- .....2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi : Jakarta. Bumi Aksara
- Handoko, *Manajemen*, Cetakan Kedelapanbelas, BPFE, Yogyakarta, 2003.

- Hanifa Harsono, 2002, *Implementasi Kebijakan dan Politik*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Heene. Aime. 2010 *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Kadji Yulianto, 2015. *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Kebijakan Publik; Kepemimpinan Prilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*. UNG Press. Gorontalo
- \_\_\_\_\_, 2008. *Implementasi Kebijakan dalam prespektif realitas*; Tulung Agung: Cahaya Abadi
- \_\_\_\_\_, 2010 *Kebijaksanaan, Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Edisi kedua. Jakarta, Bumi Aksara.
- Kreitner, Robert dan Kinicki, Angelo 2003. *Perilaku Organisasi*, Terjemahan: Erly Suandy, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mazmanian, Daniel H., dan Paul A. Sebatier, 1983, *Implementation and Public Policy*, New York: HarperCollins.
- McLeod, Jr. 2001. *Sistem Informasi Edisi 7 Jilid 2*. Prenhallindo. Jakarta
- Maleong, Lexy J. 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Mathis, L Robert.& Jackson, H,John., 2006, *Human Resource Management* (Terjemahan Diana Angelica), Edisi Sepuluh; Jakarta: Salemba Empat.
- Matutina, 2001, *Manajemen Sumber daya Manusia*, cetakan kedua, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu AA. (2001), *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*, Bandung : Remaja Rosda karya.

- Miles, M. B, & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Nurmansyah. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pengantar*. Pekanbaru: Unilak Press.
- Nugroho, Riant. (2009). *Publik Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Rasyid, Ryaas, 1998. *Makna Pemerintahan : Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Yarif Watampone, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta
- Syamsuri, 2014. *Kepemimpinan Partisipatif Dan Pendelegasian Wewenang* .Jakarta; PT. Bumi Aksara.
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*, Afabeta: Bandung
- Thoha, Miftah, 1996, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Utomo Dian Sad (Ed). 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Jakarta: Direktorat Jendral Pemerintahan Umum Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Winarno, Budi. 2008. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintahan, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.

Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kota Gorontalo.

Abdussamad, Zuhri. 2015. The Influence of communication climate on the Employees performance at government agencies is gorontalo city (an Indonesian case study). *Asian PASific journal of multidiscliplinary research*, Vol. 3 No. 5 Desember 2015 Part 1.

Agustriadi Eldi. 2015. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Camat Tangaran Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(3).

Eko Fajar Rizqi. 2017. Implementasi Kebijakan Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik*, 11, 1-6.

Kurniawan Agung Leo. 2016. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(3).

Manurung Susanti Agustriani. 2018. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 47-57.