

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Merujuk kepada rumusan masalah yang menjelaskan eksplorasi terkait “*Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Cinere Kota Depok*” dapat disimpulkan berdasarkan teori evaluasi Daniel L. Stufflebeam bahwa evaluasi paten cukup baik karena Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Cinere Kota Depok dapat dikatakan sudah bagus dan juga dalam pelaksanaan pelayanannya sudah tercapai, tetapi belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Maka peneliti menarik kesimpulan bahwasanya Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Cinere Kota Depok belum sepenuhnya tercapai dengan baik dan harus dievaluasi terkait dari program yang dijalankan tersebut, agar kedepannya dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan indikator Tujuan Program, dalam program yang di inisiatifkan pemerintah diharapkan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar merata dalam memberikan kualitas pelayanan. Sesuai dengan tujuan program ini yaitu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan menyatukan berbagai layanan di satu tempat dan memenuhi kebutuhan masyarakat melalui program PATEN ini.

Berdasarkan indikator Sasaran Program, dapat dikatakan sasaran dalam program PATEN sudah dikatakan cukup sesuai dengan yang diharapkan, melalui

program ini tentunya masyarakat dapat terbantu dalam mengakses dan melakukan kebutuhan yang diperlukan. Dalam penyelenggaraannya juga perlu dilakukan evaluasi bertahap agar dapat beradaptasi dalam perubahan yang diinginkan masyarakat. Berdasarkan indikator Relevansi Program, pada indikator ini kesesuaian dalam program Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN) sudah dilakukan melalui berbagai metode evaluasi, seperti survey, konsultasi hingga pertemuan publik. Dengan demikian program ini dapat mendorong kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan terhadap masyarakat di wilayah Kecamatan Cinere Kota Depok dalam melakukan proses pengurusan administrasi.

Berdasarkan indikator Sistem Pengelolaan, dalam inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sudah dilakukan perubahan ataupun pembaharuan dengan melakukan metode online agar dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses laman pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Cinere. Pemanfaatan metode ini terus ditingkatkan agar masyarakat semakin mudah dalam melakukan pengurusan administrasi dan pihak Kecamatan dengan mudah melakukan input dan output data sesuai dengan kebutuhannya.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan terhadap adanya Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Cinere Kota Depok agar terlaksana dengan lebih baik yaitu sebagai berikut:

1. Kecamatan Cinere perlu meningkatkan dan memperbaiki kualitas Sumber Daya Manusia seperti melalui pelatihan ataupun pembelajaran mendalam agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Kecamatan Cinere perlu meningkatkan sumber informasi atau sarana prasarana yang ada di lingkungan kecamatan, agar dapat memudahkan masyarakat dalam mencari informasi yang dibutuhkan.
3. Fasilitas yang disediakan Kecamatan Cinere perlu ditingkatkan seperti dari segi kotak saran atau kritik yang nantinya kotak tersebut berguna bagi pihak Kecamatan dalam mengetahui kekurangan atau kendala yang dialami masyarakat, sehingga kedepannya pihak Kecamatan dapat melakukan evaluasi.
4. Pihak Kecamatan Cinere perlu meningkatkan informasi mengenai pengetahuan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) agar masyarakat dapat lebih mengenal program tersebut seperti melalui sosialisasi ataupun membagikan informasi melalui sosial media.