

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan setelah melakukan pembahasan dan penganalisaan tentang “Inovasi Program Si Patas Desa Sengguruh” pada bab IV yang dilakukan peneliti dengan wawancara dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada informan dan pengamatan secara langsung. Maka peneliti dapat mengambil kesimpulan dari penelitian yang berjudul “Inovasi Program ‘Si Patas’ Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik Berbasis *New Public Management* Di Desa Sengguruh Kabupaten Malang” bahwasannya program inovasi Si Patas di Desa Sengguruh dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik dengan memangkas birokrasi yang berbelit dan menghadirkan sistem yang lebih cepat serta mudah diakses. Digitalisasi layanan memungkinkan masyarakat mengurus kebutuhan administratif secara daring tanpa harus melewati prosedur yang panjang, sehingga lebih hemat waktu dan biaya. Implementasi ini mencerminkan pergeseran menuju pelayanan publik yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pengoptimalan program Si Patas juga diperkuat dengan transparansi dan akuntabilitas yang lebih tinggi, dimana teknologi memastikan setiap proses dapat dipantau dan dipertanggungjawabkan. Dampak positifnya terasa langsung bagi masyarakat yang memanfaatkan program ini, dimana masyarakat mendapatkan pelayanan lebih cepat dan nyaman, serta bagi pemerintah desa yang mampu mengelola sumber daya secara lebih efisien. Pengakuan atas inovasi ini pun terlihat

dari penghargaan tingkat Provinsi Jawa Timur melalui ajang Anugerah Patriot Jawa Wetan (APJW) serta kepercayaan dan kesempatan dari Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo) dalam penerapan sistem layanan terintegrasi bernama SIMAMA yang masih dalam uji coba pelaksanaan awal dipercayakan kepada dua desa yakni Desa Sengguruh dan Desa Senggreng.

Sejalan dengan prinsip *New Public Management* (NPM) yang menekankan efisiensi, orientasi hasil, desentralisasi, serta pemanfaatan teknologi, dimana program ini membuktikan bahwa inovasi dalam sektor publik dapat meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Dengan model pelayanan yang lebih modern dan adaptif, Si Patas menjadi contoh nyata transformasi tata kelola desa yang efektif, berkelanjutan, dan relevan dengan kebutuhan zaman.

5.2 SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka peneliti memiliki saran antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan Pemerintah Desa Sengguruh dapat menjalankan dan melakukan evaluasi dalam pelaksanaan program Si Patas ini, karena selama pelaksanaanya belum ada evaluasi yang masif dan berkala. Tujuan adanya evaluasi ini agar dalam proses pelayanan dapat berjalan lebih baik dan kualitas pelayanan dapat lebih meningkat.
2. Diharapkan Pemerintah Desa Sengguruh dalam proses merekapitulasi dan pencatatan digital lebih tersistematis, agar data dapat tercatat dengan baik.

3. Pemerintah Desa Sengguruh perlu melakukan optimalisasi sosialisasi kepada masyarakat, dapat memaksimalkan dengan melakukan pendampingan praktek dan pengarahan secara langsung dan lebih lanjut kepada Ketua RT dan RW secara menyeluruh dan sampling beberapa masyarakat terutama masyarakat dengan usia lanjut yang belum sepenuhnya memahami *handphone*, agar masyarakat mengetahui secara langsung akses, proses, dan penggunaan layanan Si Patas ini sehingga jangkauan pemanfaat dapat lebih luas dan menyeluruh. Kemudian juga memperbanyak dan memperluas sosialisasi dan pemasangan SOP program ini pada tempat strategis seperti di pos-pos tiap RW maupun RT wilayah Desa Sengguruh, sehingga dapat diketahui oleh khalayak umum guna meningkatkan kesadaran penggunaan dan pemanfaatan program.
4. Perlu adanya regulasi yang jelas dan kuat guna mengatur adanya program ini agar tata kelola hingga pelaksanaan dan keberlanjutan program dapat berjalan dengan maksimal, serta sebagai acuan legal standar pelayanan yang diterapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Regulasi

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 yang merupakan perubahan kedua atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Buku dan Jurnal Artikel Ilmiah

Afriyanti, D. N., & Oktavia, Y. (2021). *PADANG ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES IN THE VILLAGE BELAKANG Kelurahan Belakang Padang . kinerja kinerja pemerintah berdasarkan kualitas jawab dan dijalankan oleh pemerintah atau. 2.*

Ahmad, & Muslimah. (2021). Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif. *Proceedings*, 1(1), 173–186.

Alamsyah, A. (2016). *PERKEMBANGAN PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). 04(2).*

Amaliyyah, R. (2021). *Efektivitas Pelayanan Pada Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Pada Masa Pandemi Covid 19. February, 6.*

Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), hlm. 1593.

Baru, P., & Sektor, M. (2003). *New public management (npm): pendekatan baru manajemen sektor publik. 6(1), 69–76.*

- Edward, A. V., Adnan, M. F., & Khaidir, A. (2024). *New Public Manajemen : Studi Kasus Penerapan New Public Manajemen dalam Organisasi Publik di Indonesia*. 2(2), 54–62.
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, 3(1), 20–38.
- Hayat, S.AP., M. S. (n.d.). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Hood, C. (1991). *A PUBLIC MANAGEMENT FOR ALL SEASONS ?* 69, 3–20.
- Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Societas : Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 7(1), 20–37. <https://doi.org/10.35724/sjias.v7i01.967>
- Ismayanti, L. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2), 290–300. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/109>
- Moleong, J. L. (2017). Pengertian penelitian kualitatif. In Metodologi penelitian kualitatif. *Remaja Rosdakrya*.
- Muluk, K. (2008). *Tipologi Inovasi Sektor Publik*. In *Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. 44–45.
- Pratama, M. G., & Sembiring, E. E. (2020). Analisis Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Bojongsoang. *Indonesian Accounting Research ...*, 1(1), 13–24. <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/iarj/article/view/2356>

Riyanti, W. C. (2023). *Winda Cahya Riyanti, Titis Perdani dan Khairu Roojiqien Sobandi*. 6(2).

Saputra, H. (2021). *Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaran Wilayah kelurahan di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru*. 1–129.

Setijaningrum, E. (n.d.). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK*. Perpustakaan Nasional RI.

Silalahi, U. (2006). *Metode Penelitian Sosial*. In UNPAR PRESS.

Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(4), 61–70.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>

Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>

Susiantoro, A. I. S. Y. H. (2021). *IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN JOGOROTO KABUPATEN JOMBANG*. 1(2), 119–126.

Syahrani, M. (2020). Membangun Kepercayaan Data dalam Penelitian Kualitatif. *Primary Education Journal (Pej)*, 4(2), 19–23.
<https://doi.org/10.30631/pej.v4i2.72>

Website dan Berita Online

<https://pelayanansurat.carrd.co/>. Website Si Patas, milik Pemerintah Desa Sengguruh. Diakses pada Februari 2025.

<https://sengguruh.sistemdesa.com/home/>. Website SIMAMA, milik Kominfo dan dikelola oleh Pemerintah Desa Sengguruh. Diakses pada Februari 2025.

<https://harian.disway.id/read/728108/desa-sengguruh-juara-kategori-pelayanan-publik-anugerah-patriot-jawi-wetan-si-patas-makin-canggih-cctv-makin-luas>. Berita online Si Patas Desa Sengguruh. Diakses pada Oktober 2024.

Wawancara

Wawancara dengan Bapak Jamburi, selaku Kepala Desa Sengguruh, 30 Januari 2025. Kantor Desa Sengguruh.

Wawancara dengan Bapak Waluyo Achadi, S.T, selaku Kaur Perencanaan Desa Sengguruh sekaligus Penanggungjawab dan Operator Si Patas, 30 Januari 2025 – 01 Februari 2025. Kantor Desa Sengguruh.

Wawancara dengan Bapak Tukad, S.Ag selaku Kasi Pelayanan Desa Sengguruh, 01 Februari 2025. Kantor Desa Sengguruh.

Wawancara dengan Saudari Risma selaku masyarakat Desa Sengguruh yang pernah mengajukan pembuatan surat keterangan atau SK Domisili, 01 Februari 2025. Wilayah sekitar Desa Sengguruh.

Wawancara dengan Saudara Asyari selaku warga Desa Sengguruh yang pernah mengurus surat keterangan atau SK belum menikah dari desa, 03 Februari 2025. Wilayah sekitar Desa Sengguruh.

Wawancara dengan Saudara Dandi sebagai warga sekitar Desa Sengguruh yang pernah mengurus surat izin keramaian, 02 Februari 2025. Wilayah sekitar Desa Sengguruh.

Wawancara dengan Bapak Rohman selaku masyarakat Desa Sengguruh yang sudah selesai atau pernah mengurus pembuatan surat keterangan usaha dari desa, 04 Februari 2025. Wilayah sekitar Desa Sengguruh.

Wawancara dengan Saudara Dimas selaku warga Desa Sengguruh yang pernah mengurus surat keterangan kehilangan dari Desa, 04 Februari 2025. Wilayah sekitar Desa Sengguruh.

Dokumen

Arsip Profil Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen.

Dokumen Visi dan Misi Desa Sengguruh.

Dokumen BPS, (2024). Kecamatan Kepanjen dalam Angka 2024 (*Kepanjen District In Figures 2024*).