

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelayanan administrasi pemesanan dan pengelolaan area retail di Area Ringroad Unit Stadion Utama Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi pemesanan dan pengelolaan area retail pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing petugas. Proses pelayanan dilakukan melalui pemeriksaan kelengkapan persyaratan, verifikasi administrasi, penyusunan surat jawaban, penerbitan invoice biaya sewa lahan, penerbitan surat izin, hingga koordinasi pelaksanaan kegiatan. Namun, kecepatan pelayanan belum berjalan secara optimal karena mekanisme administrasi penyewaan area retail belum sepenuhnya ditetapkan sehingga setiap permohonan masih memerlukan koordinasi dengan Kepala Unit Stadion Utama, bagian keamanan, bagian kebersihan, serta unit terkait lainnya sebelum memperoleh persetujuan.
2. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi telah mengacu pada ketentuan yang berlaku dan dilaksanakan melalui tahapan administrasi yang sistematis. Akan tetapi, hasil penelitian menunjukkan bahwa hingga penelitian ini dilakukan belum tersedia mekanisme administrasi, formulir permohonan,

maupun dokumen administrasi yang secara khusus mengatur penyewaan area retail. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan masih menggunakan penyesuaian terhadap mekanisme penyewaan area komersial sehingga beberapa tahapan administrasi memerlukan koordinasi tambahan sebelum pelayanan dapat diselesaikan. Berdasarkan flowchart yang disusun peneliti, hambatan utama terjadi pada tahapan awal pelayanan, yaitu antara penyewa dengan Karyawan Pengelola Administrasi karena belum adanya prosedur administrasi khusus yang menjadi pedoman dalam memproses permohonan penyewaan area retail.

3. Sikap pelayanan petugas dalam pelayanan administrasi pemesanan dan pengelolaan area retail telah menunjukkan sikap yang ramah, sopan, responsif, komunikatif, dan profesional. Petugas berupaya memberikan informasi mengenai persyaratan, tahapan pelayanan, serta perkembangan proses administrasi kepada pengguna layanan. Meskipun demikian, belum tersedianya mekanisme administrasi penyewaan area retail menyebabkan petugas belum dapat memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan secara cepat sehingga masih diperlukan koordinasi dengan unit terkait sebelum keputusan dapat diberikan kepada pengguna layanan.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memperkuat teori mengenai pelayanan administrasi yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, dan sikap pelayanan petugas merupakan unsur penting dalam mewujudkan pelayanan

administrasi yang efektif. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi petugas, tetapi juga oleh tersedianya mekanisme administrasi yang jelas sehingga setiap proses pelayanan dapat berjalan secara sistematis, memberikan kepastian prosedur, serta memudahkan koordinasi antarunit.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pemesanan dan pengelolaan area retail di Area Ringroad Unit Stadion Utama Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno telah dilaksanakan dengan baik oleh petugas. Namun, belum adanya mekanisme administrasi khusus penyewaan area retail menyebabkan proses pelayanan masih memerlukan koordinasi dan penyesuaian pada beberapa tahapan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan mekanisme administrasi yang lebih jelas sebagai pedoman bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan sehingga proses administrasi dapat berjalan lebih efektif, memberikan kepastian pelayanan, serta meningkatkan kemudahan bagi pengguna layanan.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi pelayanan administrasi berdasarkan hasil

observasi, wawancara, dan dokumentasi tanpa mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan secara kuantitatif.

2. Penelitian hanya dilakukan pada pelayanan administrasi pemesanan dan pengelolaan area retail di Area Ringroad Unit Stadion Utama Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan pelaksanaan pelayanan administrasi pada unit atau lokasi lainnya.
3. Penelitian ini lebih berfokus pada proses pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pihak pengelola sehingga belum mengkaji secara lebih luas perspektif seluruh pengguna layanan atau komunitas yang memanfaatkan area retail.

D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi bagi penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan administrasi pemesanan dan pengelolaan area retail sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.
2. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih mendalam mengenai penyusunan dan implementasi mekanisme administrasi penyewaan area retail, termasuk penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP),

formulir administrasi, serta dokumen pendukung lainnya sebagai pedoman pelayanan.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan informan dengan melibatkan lebih banyak komunitas atau penyelenggara kegiatan sebagai pengguna layanan sehingga diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kebutuhan, kendala, dan harapan pengguna terhadap pelayanan administrasi pemesanan dan pengelolaan area retail.

