BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam penelitian ini terkait efektivitas Pelayanan perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit dilihat dari tiga aspek yaitu aspek kualitas pelayanan, aspek kemudahan pelayanan, aspek kepastian pelayanan dan 3 faktor yaitu faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberi layanan.

1. Aspek yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan perizinan

    1) Aspek Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini aspek kualitas pelayanan dimensi yaitu : tangibles/bukti nyata, sarana dan prasarana pendukung sebagian besar sudah memadai dan dapat digunakan seperti ruang tunggu ruang buat, meja untuk konsultasi, taman bermain anak, ruang laktasi, majalah dinding informasi untuk pemohon yang ingin mengatahui kontak center atau alur pengaduan, jaringan internet yang memadai, dan juga terdapat nomor antrian. Reliability/kehandalan petugas sudah sesuai dengan prosedur yang diterbitkan oleh Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit. Responsiveness/daya tanggap petugas sangat berpengaruh terhadap kenyamanan bagi pemohon dalam mengurus perizinan. Assurance/jaminan sudah didukung oleh aplikasi pelayanan dan non perijinan online sehingga mengurangi risiko perijinan pemalsuan dokumen. Emphaty dalam pelayanan, komunikasi yang baik antara petugas dan pemohon sangat berpengaruh dalam proses pelayanan yang lebih baik

Secara keseluruhan aspek kualitas pelayanan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit sudah baik dalam menunjang proses penyelenggaraan pelayanan publik.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

2) Aspek Kemudahan Pelayanan

Kemudahan pelayanan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit sudah cukup baik hanya persyaratan dan perizinan online yang masih dirasa masih sulit. Kemudahkan pelayanan yang berhubungan dengan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan kesederhanaan pelayanan, kejelasan pelayanan, kemudahan akses pelayanan, kepastian waktu pelayanan dapat diperoleh dari website bagi pemohon melalui www.pelayanan.jakarta.go.id. dan jakevo.jakarta.go.id

3) Aspek Kepastian Pelayanan

Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit sudah sesuai standar ketetapan yang ada di Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan memperoleh informasi mengenai tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan pelayanan perizinan dan juga sudah sesuai Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

2. Faktor yang mempengaruhi efektivitas

1) Faktor Waktu

Secara keseluruhan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit sudah baik. Ketepatan waktu dapat dilihat dari ketepatan penyampaian informasi, ketepatan penyelesaian masalah, ketepatan waktu pelayanan.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit sudah mengikuti kemajuan teknologi seperti sistem yang sebagian sudah berbasis online. Memanfaatkan teknologi berbasis online dapat menghemat waktu baik untuk masyarakat maupun pegawai pelayanan publik.

Faktor Waktu merupakan salah satu faktor penting yang dapat menentukan efektivitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang efektif harus dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat. Dengan mengelola waktu secara efektif pada berbagai faktor tersebut, pelayanan publik dapat meningkatkan efektivitas keseluruhannya secara signifikan.

2) Faktor Kecermatan

Para pegawai PTSP Kecamatan Duren Sawit telah cermat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para pegawai telah menjelaskan informasi terkait mekanisme dan prosedur dalam proses pelayanan. Kecermatan dari pegawai PTSP Kecamatan Duren Sawit juga dapat dilihat dari ketelitian para pegawai dalam melakukan proses pendataan dan pemeriksaan dokumen terkait dalam proses pelayanan yang dilakukan.

Faktor kecermatan adalah salah satu faktor penting yang dapat menentukan efektivitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang efektif harus dapat memberikan pelayanan yang cermat, teliti, dan akurat kepada masyarakat. Dengan mengedepankan kecermatan, pelayanan publik dapat membangun kepercayaan masyarakat, memastikan penyampaian layanan yang efisien, dan pada akhirnya mencapai tujuan yang diharapkan.

3) Faktor Gaya Pemberi Layanan

PTSP Kecamatan Duren Sawit sudah mengikuti aturan yang sesuai dengan pembagian sistem dan mekanisme yang telah ditentukan sehingga dapat memudahkan masyarakat dan Pegawai dalam melayani masyarakat. Pemberi layanan yang profesional akan membuat masyarakat merasa yakin bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang terbaik. Pemberi layanan yang adil

dan transparan akan membuat masyarakat merasa dipercaya dan dihargai. Pemberi layanan yang akuntabel akan membuat masyarakat merasa yakin bahwa mereka dapat mempertanggungjawabkan tindakannya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran terkait efektivitas Pelayanan perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit

1. Mengadakan kegiatan peningkatan wawasan, ilmu, dan pendidikan pelatihan di bidang pelayanan perizinan kepada seluruh pegawai Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit secara rutin dan berkesinambungan.
2. Melakukan kegiatan sosialisasi dengan masyarakat terkait informasi pelayanan perizinan yang ada di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit agar masyarakat dapat mengetahui pelayanan perizinan yang ada di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit serta mengajak dan merangkul anak ataupun saudara dari pemohon atau pengguna pelayanan perizinan yang paham dengan penggunaan teknologi digital. Dengan begitu, mereka dapat membantu masyarakat yang kurang paham dengan teknologi digital dalam proses pelayanan perizinan.
3. Meningkatkan koordinasi lintas program dan sektoral yang memerlukan rekomendasi atau survei tim teknis. Dan juga, antar pegawai Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap cepatan layanan perizinan.
4. Melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin ke Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

5. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan memiliki informant yang lebih banyak sehingga lebih mudah untuk menganalisis secara lebih lengkap dan sistemasi serta penelitian yang lebih mendalam dan komprehensif terkait efektivitas pelayanan perizinan.

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University

Handayaningrat, Soewarno. 1996. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajamenen.* Jakarta : Haji Masagung

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi,Indikator, dan Implementasinya).* Yogyakarta : Gava Media

HR, Ridwan. 2018. *Hukum Administrasi Negara.* Depok : PT Rajagrafindo Persada

Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik.* Bandung : Alfabeta

Ratminto & Winarsih 2015. *Manajamen Pelayanan:Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Sleman

Siagian, Sondang P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : Bumi Aksara

Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono. 2013 . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta

Tangkilisan, H N S. 2005, *Kebijakan dan Manajemen Otonomi Daerah.* Jakarta : Lukman Offset

Tomo. 2019. Evaluasi Implementasi : *Pelayanan Terpadau Satu Pintu di Daerah.* Tangerang : Indocamp

Winoto,Suhadi. 2020. *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan.*Yogyakarta : Bildung

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Dokumen

Keputusan Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 Tentang Hak Masyarakat Mendapatkan Pelayanan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Jurnal

Along, Antonius. 2020. Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*

Hamad, dkk. 2017. Towards the innovation of an integrated 'One-Stop-Shop' online services utility management: Exploring customer' technology acceptance. *Journal Sustainable Cities and Society*

Janenova & Kim. 2016. Innovating Public Service Delivery in Transitional Countries: The Case of One Stop Shops in Kazakhstan. *International Journal of Public Administration*

Maulidia. 2020. Implementasi Kebijakan Pelayanan Sdministrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*

Monoarfa. Heryanto. 2013. Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.

Nur'aini, Andi. 2021. Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*

Onxayvieng, dkk. 2015. Public Service Improvement: A case study of One Door Service in Lao People Democratic Republic. *Journal of Public Administration and Governance*

Rakhman, Aulia. 2019. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*

Wimmer, Maria A. 2002. Integrated Service Modelling for Online One-stop Government. *Internasional Journal On Networked Bussiness*

Yu Yan, dkk. 2014. Administrative Reforms in China: An Analysis of the Government Affairs Service Center of Pu'er City. *Journal of Administrative Sciences and Policy Studies*

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA