

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini, disajikan sebuah kesimpulan yang berisikan jawaban atas rumusan masalah yang telah menjadi pertanyaan dalam penelitian ini yang telah tercantum dalam Bab I sebelumnya. Pada bab kesimpulan akan disajikan berdasarkan dengan hasil analisis data yang telah termuat di dalam pembahasan Bab III. Selain itu, dalam bagian terakhir bab ini berisikan saran dan juga rekomendasi yang nantinya akan ditujukan kepada beberapa pihak baik itu pemerintah yang terlibat serta masyarakat yang merupakan bagian dari pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Senayan.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan dengan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perbedaan terletak pada sistem pelayanan yang digunakan dan pada aspek dalam pelayanan publik. Pada era Ahok prosedur PTSP masih dilakukan secara manual, sedangkan pada era Anies seluruh pelayanan perizinan dilakukan secara *online* menggunakan sistem digital. Pada aspek transparansi baik pada Era Ahok dan Anies menunjukkan hasil yang positif, karena dalam transparansi pengelolaan dana dan biaya perizinan sudah sesuai prosedur dan bersifat terbuka. Dalam aspek akuntabilitas pada kedua era ditemukan hasil yang positif, Ahok secara terbuka mempublikasikan laporan keuangan di aplikasi Qlue dan pada era Anies dapat diakses melalui <https://pelayanan.jakarta.go.id>. Partisipasi pada era Ahok dan Anies juga memperlihatkan hasil yang positif, karena pada kedua era tersebut masyarakat secara

aktif berpartisipasi melalui pertemuan rutin dan laporan aduan. Temuan pada aspek efektivitas dan efisiensi di era Ahok dan Anies menunjukkan hasil yang positif, karena melalui sistem PTSP yang dihadirkan oleh Ahok dan sistem perizinan *online* di era Anies masyarakat dapat dengan mudah melakukan permohonan perizinan. Aspek responsivitas pada era Ahok belum berjalan dengan baik, karena respon petugas masih lambat. Sedangkan di era Anies sudah menunjukkan hasil yang positif, dimana laporan pengaduan dari masyarakat bisa diselesaikan dengan cepat. Pada masa kepemimpinan Basuki Tjahaja Purnama, empat dari lima aspek pelayanan publik dan *good governance* telah terpenuhi dengan baik, antara lain: transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, serta partisipasi. Namun pada aspek responsivitas belum berjalan dengan baik sehingga masih perlu ditingkatkan. Sedangkan pada era Anies Baswedan seluruh aspek yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas dan efisiensi serta responsivitas telah menunjukkan hasil yang positif.

Oleh karena itu, PTSP Era Anies Baswedan menunjukkan hasil yang lebih baik dan dibandingkan dengan PTSP Era Basuki Tjahaja Purnama. Seluruh aspek-aspek pelayanan publik dan *good governance* dibawah kepemimpinan Anies berhasil terpenuhi dengan baik. Berbagai inovasi teknologi yang dilakukan oleh Anies juga membawa banyak kemudahan, salah satunya melalui sistem integrasi secara *online* sehingga masyarakat bisa mengakses layanan perizinan dengan lebih cepat.

Pada era Ahok ditemukan beberapa elemen yang mendorong dan menghambat sistem pelayanan, aspek transparansi dan peningkatan fasilitas menjadi faktor pendukung, sedangkan aspek responsivitas dan kendala teknologi menjadi faktor penghambat.

Selama menjabat Anies mengedepankan inovasi teknologi dan responsivitas yang baik. Hal inilah yang menjadi faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan. Sementara hambatan pada era Anies terletak pada masalah integrasi sistem dan keterbatasan SDM.

4.2 Saran

Berdasarkan dengan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap data temuan yang dilakukan selama penelitian pada konteks Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Era Basuki Tjahaja Purnama dan Era Anies Baswedan di Kelurahan Senayan menghasilkan beberapa saran atau rekomendasi terkait dengan kelanjutan pelaksanaan pelayanan yang nantinya mungkin menyempurnakan kekurangan yang ada pada faktor penghambat yang telah dianalisis sebelumnya, antara lain:

1. Perlunya dilakukan pelatihan terkait penggunaan teknologi bagi para pelaksana PTSP, sehingga pelayanan yang diberikan tetap berjalan dengan prima tanpa hambatan oleh ketidakmampuan petugas.
2. Seiring dengan tuntutan dan harapan masyarakat yang terus berkembang, maka diperlukan inovasi terus menerus terhadap aplikasi yang ada sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.
3. Perlu disiapkan kaderisasi yang terstruktur dan baik, agar pada setiap pergantian petugas PTSP tidak menimbulkan hambatan pada proses pelayanan.