

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, pada bagian ini peneliti akan menyajikan hasil kesimpulan mengenai implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai berikut:

1. Penyimpulan akhir mengenai implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur adalah bahwa implementasi PTSP di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung belum tepat dikarenakan masih ada beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat. Berikut uraian kesimpulan mengenai implementasi pelayanan terpadu satu pintu di UP PTSP Kecamatan Cakung.
 - a. Ada aspek pada implementasi Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung ini yang sudah tepat yaitu ketepatan target dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyederhaan pelayanan dengan sasaran meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat dengan nilai 92,88 dengan kategori A (sangat baik). Manfaat adanya Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung juga dirasakan masyarakat dan sudah

merata dengan kerjasama yang dilakukan dengan Kelurahan, RW, dan RT di Kecamatan Cakung dan juga dilihat dari jumlah pelayanan yang masuk yang menandakan sudah banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan.

- b. Pada aspek yang masih belum tepat atau masih mengalami permasalahan antara lain ketepatan kebijakan dimana kebijakan ini tidak memuat standar kepastian waktu penyelesaian pelayanan non-perizinan dan belum mengatur mengenai posisi dan wewenang unit pengelola dalam pelayanan secara online. Pada ketepatan pelaksana pada implementasi kebijakan ini masih mengalami hambatan pada jumlah pegawai di unit pengelola yang tidak sebanding dengan jumlah permohonan masuk. Hal ini juga terjadi pada ketepatan lingkungan pada hubungan interaksi dengan SKPD teknis karena tidak adanya pelimpahan tenaga ahli dari SKPD teknis sehingga mengakibatkan kesalahan penerbitan perizinan. Pada ketepatan proses, implementasi Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung belum tepat pada kejelasan prosedur persyaratan serta keterbukaan dan kejelasan informasi persyaratan melalui media-media informasi di lokasi unit sehingga seringkali persyaratan yang dibutuhkan berbeda-beda dialami masyarakat.

2. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Timur terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi yaitu faktor internal dan eksternal yang bisa mempengaruhi

implementasi sebagai pendorong atau penghambat keberhasilan implementasi kebijakan.

- a. Faktor internal seperti fasilitas penunjang bagi pegawainya meliputi komputer dan tablet menjadi pendorong keberhasilan implementasi pelayanan terpadu satu pintu. Selain itu, sumber daya keuangan implementasi ini bersumber dari APBD DKI Jakarta yang merupakan anggaran Provinsi terbesar. Lokasi unit yang strategis sehingga mudah dijangkau bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan serta pegawai unit pengelola PTSP Kecamatan Cakung memiliki penyampaian pesan yang jelas dan ramah pada masyarakat di loket pelayanan juga menjadi pendorong keberhasilan implementasi. Selain itu, faktor eksternal dari pihak terkait yaitu masyarakat melalui kontribusi masyarakat pada implementasi pelayanan terpadu satu pintu dengan bersedia memberikan penilaian dan memberikan kritik serta saran sebagai bahan evaluasi unit pengelola kedepannya menjadi pendorong eksternal keberhasilan implementasi kebijakan ini.
- b. Pada implementasi pelayanan terpadu satu pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung masih ditemui berbagai hambatan dalam faktor internal yaitu kurangnya kelengkapan fasilitas informasi yang belum sesuai regulasi PerGub DKI No. 47 Tahun 2017 pada lokasi Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung. Hambatan lainnya adalah kurang maksimalnya

penggunaan fasilitas yang tersedia seperti mesin antrian serta tidak adanya sosialisasi secara masif dengan mendatangi daerah-daerah sekitar Kecamatan Cakung. Hal tersebut juga bisa menjadi penghambat yang timbul dari faktor eksternal dimana sebagian masyarakat masih belum mengetahui dan memahami mengenai prosedur persyaratan yang dibutuhkan sebelum mengajukan permohonan pelayanan sehingga menghambat proses pelayanan.

3. Berdasarkan hasil penelitian terdapat temuan baru pada implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini berkaitan dengan penggunaan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang didalamnya terdapat fitur Jakarta Evolution (JakEvo) sebagai penunjang permohonan pelayanan secara *online di* DKI Jakarta. Layanan JakEvo ini sudah terintegrasi dengan OSS milik pemerintah pusat sehingga masyarakat yang sudah memiliki akun OSS dapat mengakses JakEvo. Sejauh ini pelayanan yang bisa dilakukan pada fitur JakEvo adalah pelayanan perizinan seperti perizinan kegiatan badan usaha, perizinan lingkungan & tata ruang, dan perizinan bangunan. Nantinya masyarakat dapat mengajukan permohonan perizinan dengan mengunggah dokumen persyaratan, *tagging* lokasi, hingga penerbitan berkas yang dapat dilakukan di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung. Tidak hanya itu, layanan JakEvo ini juga terintegrasi dengan layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) untuk dapat memudahkan

masyarakat dalam proses antar jemput berkas perizinan yang diantarkan ke lokasi masyarakat, Layanan JakEvo juga terdapat media penyampaian pengaduan atau keluhan kepada Unit Pengelola PTSP Kecamatan termasuk Kecamatan Cakung.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung peneliti memberikan rekomendasi dan saran atas kondisi temuan penelitian yang belum berjalan optimal sebagai berikut:

1. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu perlu adanya perbaikan dalam beberapa aspek demi peningkatan keberhasilan implementasi dan peningkatan mutu pelayanan antara lain:
 - a. Perlu adanya pembaharuan regulasi mengenai pelayanan terpadu satu pintu terutama mengenai posisi dan wewenang Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung pada pelayanan *online* yang tidak hanya sebagai pendamping tetapi juga sebagai pemberi keputusan dan mendapatkan akses proses pelayanan *online* agar Unit Pengelola PTSP tingkat kecamatan secara mandiri dapat melakukan pelayanan secara *online*..
 - b. Penambahan kuantitas atau jumlah pegawai sesuai kebutuhan unit-unit pengelola PTSP dimana unit yang memiliki jumlah permohonan yang banyak setiap tahunnya dapat mengajukan penambahan pegawai sehingga

banyaknya permohonan yang masuk dapat ditanggulangi. Penambahan pegawai di Unit Pengelola PTSP Kecamatan juga diperlukan bersumber dari pelimpahan tenaga ahli dari SKPD teknis yang tersedia karena akan berpengaruh pada kualitas pengujian teknis lapangan sehingga mengurangi kesalahan.

- c. Perlu adanya kejelasan prosedur yang meliputi kejelasan persyaratan melalui pemberian informasi dengan media-media informasi yang harus disediakan di lokasi Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung sesuai dengan Pergub DKI No. 47 Tahun 2017 seperti brosur atau layar informasi serbaguna dan kejelasan prosedur mengenai standar waktu penyelesaian pelayanan terutama pada pelayanan non perizinan sehingga tidak hanya pelayanan perizinan saja yang memiliki standar waktu penyelesaian pelayanan.
2. Keberjalanan implementasi pelayanan terpadu satu pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung masih terdapat beberapa faktor-faktor yang menghambat yang berasal dari internal maupun eksternal pelaksana sehingga perlu adanya perbaikan yaitu:
 - a. Menambah kelengkapan fasilitas penunjang bagi masyarakat mengenai informasi seperti layar monitor serbaguna di lokasi unit dan memaksimalkan penggunaan fasilitas yang ada seperti mesin antrian untuk meningkatkan efisiensi pelayanan bagi masyarakat serta menerapkan sistem sosialisasi yang berbeda sehingga sosialisasi yang dilakukan tidak hanya di lokasi Unit

Pengelola PTSP Kecamatan Cakung melalui ruang konsultasi tetapi juga perlu melakukan sosialisasi secara massif dengan mendatangi daerah-daerah warga masyarakat di sekitar Kecamatan Cakung agar informasi yang diberikan lebih meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan yang dibutuhkan.

3. Temuan baru pada implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung berupa penggunaan fitur JakEvo pada aplikasi JaKi dalam menunjang permohonan pelayanan *online* perlu mendapatkan perhatian lebih yaitu
 - a. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai integrasi JakEvo dan OSS sebagai inovasi baru agar masyarakat semakin mengetahui pelayanan yang dapat dilakukan secara *online* serta memperbaiki proses penyampaian pengaduan pada fitur JakEvo sehingga tidak membutuhkan waktu lama bagi masyarakat untuk mengaksesnya.