

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis gap pelayanan yang terdapat pada pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang, yaitu :

Dari 5 gap pelayanan yang menjadi landasan teori penelitian ini, ditemukan 4 gap pelayanan yang terjadi pada pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang. Gap pelayanan perizinan tersebut antara lain :

- a. Ditemukannya kesenjangan antara persepsi manajemen dan harapan masyarakat terkait spesifikasi kualitas jasa dalam pelayanan perizinan. Manajemen cenderung lebih fokus pada aspek teknis dan administratif, seperti kepatuhan terhadap regulasi, sementara masyarakat mengharapkan pengalaman pelayanan yang lebih ramah, cepat, dan transparan. Komunikasi yang kurang mendalam dan kurangnya pemahaman akan kebutuhan aktual masyarakat menjadi faktor penyebab gap tersebut.
- b. Ditemukannya gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa terkait Pelayanan Perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang disebabkan oleh keterbatasan sumber daya dan teknologi yang menyebabkan kendala-kendala dalam implementasi standar pelayanan. Selain itu, kurangnya pemahaman dan komunikasi yang baik antara

manajemen dan staf operasional juga menjadi penyebab ketidaksesuaian antara harapan dan realitas dalam pelayanan

- c. Terdapat gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal terkait Pelayanan Perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang disebabkan oleh kurangnya transparansi, informasi yang tidak jelas, kurangnya koordinasi, dan kurangnya sinergi antara berbagai departemen atau unit kerja yang terlibat. Hal ini menyebabkan kesenjangan pemahaman antara pihak penyedia jasa dengan masyarakat.
- d. Terdapat gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang yang disebabkan beberapa faktor yaitu kurangnya pemahaman tentang harapan konkret dari masyarakat dan pentingnya komunikasi eksternal yang efektif untuk mengurangi kesenjangan tersebut.

Beberapa permasalahan gap di atas merupakan sesuatu yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik. Tiga diantaranya yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen dan harapan masyarakat terkait spesifikasi kualitas jasa dalam pelayanan perizinan, gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa terkait Pelayanan Perizinan, dan gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan disebabkan oleh kurangnya komunikasi dan pemahaman pihak penyedia layanan atau pegawai pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik dengan masyarakat pengguna layanan perizinan. Berdasarkan hasil temuan gap pelayanan yang terjadi pada pelayanan perizinan tersebut menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang belum sepenuhnya masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut dikarenakan terdapat 4 gap pelayanan yang ditemukan oleh peneliti setelah melakukan wawancara kepada pihak-pihak penyedia layanan perizinan dan masyarakat pengguna layanan perizinan.

2. Analisis kualitas pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang, yaitu :

Meskipun terdapat beberapa keluhan dari masyarakat terkait komunikasi, transparansi proses pelayanan, durasi/waktu proses pelayanan, pemahaman pihak penyedia layanan terhadap harapan masyarakat, dan keterbatasan sarana gedung, serta sosialisasi yang kurang optimal, namun langkah-langkah konkret telah diambil untuk mengatasi masalah tersebut.

4.2. Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengatasi berbagai kesenjangan yang terjadi pada pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang, penting bagi pemerintah atau penyelenggara pelayanan perizinan untuk lebih memahami perspektif dan harapan masyarakat, serta melakukan upaya untuk meningkatkan komunikasi, transparansi, dan responsivitas dalam pelayanan. Pelatihan yang lebih baik, penggunaan teknologi yang lebih canggih, dan evaluasi rutin terhadap kepuasan masyarakat juga dapat membantu mengurangi kesenjangan persepsi ini.