

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kota Semarang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi. Selain itu, implementasi kebijakan PTSP yang dilakukan disini, disesuaikan dengan standar peraturan yang berlaku. Salah satu aspek utama yang terungkap adalah pentingnya ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang terlatih dan kompeten. Petugas PTSP yang memiliki pemahaman yang baik tentang prosedur dan mampu berkomunikasi dengan efektif dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada masyarakat. Pelatihan berkelanjutan bagi petugas menjadi krusial untuk memastikan mereka memiliki keterampilan yang diperlukan dalam menjawab pertanyaan dan menangani keluhan masyarakat dengan baik.

Selain itu, komunikasi yang efektif antara pelaksana kebijakan dan masyarakat merupakan faktor penentu dalam keberhasilan PTSP. Meskipun ada kemajuan dalam penyampaian informasi, penelitian ini juga mencatat adanya tantangan berupa miskomunikasi yang sering terjadi. Kesalahpahaman ini dapat menimbulkan frustrasi dan ketidakpuasan di kalangan masyarakat, sehingga perlu ada upaya lebih lanjut untuk mengatasi masalah ini melalui peningkatan keterampilan komunikasi petugas dan penyuluhan yang lebih intensif.

Aspek lingkungan juga tidak kalah penting dalam konteks ini. Lingkungan kerja yang kondusif dan adaptif memungkinkan pelaksana PTSP untuk beradaptasi dengan dinamika sosial, ekonomi, dan teknologi yang terus berkembang. Penyesuaian terhadap kebutuhan masyarakat menjadi kunci untuk menjaga relevansi layanan yang diberikan. Namun, hambatan seperti krisis ekonomi dan resistensi terhadap perubahan dapat mengganggu proses implementasi kebijakan. Keterbatasan pemahaman masyarakat tentang prosedur yang ada juga menjadi faktor yang menghambat partisipasi mereka dalam memanfaatkan layanan.

Kemampuan PTSP untuk merespons perubahan dengan cepat dan efektif akan sangat menentukan keberhasilan kebijakan. Namun, hambatan seperti krisis ekonomi dan resistensi terhadap perubahan dapat mengganggu proses implementasi kebijakan. Keterbatasan pemahaman masyarakat tentang prosedur yang ada juga menjadi faktor yang menghambat partisipasi mereka dalam memanfaatkan layanan. Lebih jauh lagi, temuan ini menunjukkan bahwa PTSP terus berupaya untuk membangun kepercayaan publik melalui transparansi dan akuntabilitas. Masyarakat yang merasa didengar dan diperhatikan cenderung lebih terlibat dan memanfaatkan layanan yang tersedia. Dengan memahami dan mengatasi tantangan yang ada, DPMPTSP dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan publik, dan memastikan bahwa kebijakan PTSP dapat memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh lapisan masyarakat.

Akhirnya, penting bagi DPMPTSP untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap implementasi kebijakan ini, agar dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengadaptasi strategi sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini akan memastikan bahwa PTSP tidak hanya bertahan dalam jangka pendek, tetapi juga mampu berkembang dan beradaptasi dengan baik di masa depan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi PTSP di Kota Semarang tidak hanya bergantung pada kebijakan dan prosedur yang ditetapkan, tetapi juga pada kemampuan SDM, efektivitas komunikasi, dan adaptasi terhadap lingkungan. Sinergi antara semua faktor ini sangat penting untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan memahami dan mengatasi tantangan yang ada, DPMPTSP dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan publik, dan memastikan bahwa kebijakan PTSP dapat memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh lapisan masyarakat.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan PTSP di Kota Semarang adalah:

1. Peningkatan Pelatihan SDM: DPMPTSP perlu melanjutkan program pelatihan untuk petugas, dengan fokus pada keterampilan komunikasi dan pemahaman prosedur yang kompleks. Hal ini akan membantu meningkatkan responsivitas petugas terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat.

2. Sosialisasi dan Edukasi: Tingkatkan upaya sosialisasi mengenai kebijakan dan prosedur PTSP kepada masyarakat. Penggunaan berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial dan penyuluhan langsung, dapat membantu menjangkau masyarakat yang beragam.

3. Meningkatkan Koordinasi antar Stakeholder: . Memperkuat koordinasi dengan stakeholder terkait di tingkat kota dan provinsi untuk memastikan sinkronisasi dalam proses perizinan. Hal ini dapat dilakukan melalui forum komunikasi rutin atau pertemuan kerja yang melibatkan semua pemangku kepentingan.

4. Penguatan Sistem Informasi: Mengembangkan dan memperbarui sistem informasi yang terintegrasi untuk mempermudah akses informasi bagi masyarakat dan investor. Sistem ini harus mampu memberikan status permohonan secara *real-time* untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik.

5. Monitoring dan Evaluasi: Lakukan evaluasi berkala mengenai efektivitas kebijakan PTSP dan respons masyarakat terhadap perubahan. Ini akan membantu dalam mengidentifikasi masalah lebih awal dan melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan implementasi kebijakan DPMPTSP di Kota Semarang dapat meningkat, serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.