

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari paparan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bagaimana Efektivitas Program Pelayanan Izin di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan dan Inovatif (PELITA HATI) dalam Pembuatan Surat Izin Usaha (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo).

Pengukuran efektivitas menurut Sedamaryanti (2009:60), berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan :

- a. Mengenai indikator input dalam teori Sedamaryanti (2009:60), dapat dikatakan belum sesuai. Dilihat dari fasilitas yang digunakan, walaupun sarana dan prasarana yang digunakan dalam program Pelita Hati sudah dalam keadaan baik dan lengkap, seperti adanya beberapa komputer yang sesuai dengan jumlah pegawai yang bertugas, mobil yang digunakan pegawai untuk mendatangi masyarakat, printer dan wifi. Namun terdapat kendala dalam hal wifi, terkadang wifi yang digunakan mengalami trouble atau masalah saat layanan berlangsung. Jadi pegawai berinisiatif menggunakan data seluler mereka. Hal tersebut sangat membantu akan berlangsungnya kegiatan program Pelita Hati. Terkait dengan informasi yang diberikan kepada masyarakat, DPMPTSP Kabupaten Probolinggo

bekerjasama dengan pihak atau instansi di setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Probolinggo dengan melakukan sosialisasi. Namun adanya hambatan yang terjadi dikarenakan masih banyak masyarakat yang kurang memahami terkait syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pembuatan surat izin usaha.

- b. Mengenai indikator proses produksi dalam teori Sedamaryanti (2009:60), dinilai sudah efektif. Dilihat dari keahlian dan cepat tanggap dalam proses produksi dari pegawai dalam menangani pelayanan. Saat proses pelayanan terdapat masyarakat yang tidak memiliki email. Jadi sebagai jalan keluar pegawai akan membantu masyarakat untuk membuat email terlebih dahulu. Dalam proses pelayanan juga tidak terlalu rumit, karena masyarakat hanya perlu mendatangi kantor kecamatan terdekat dan membawa persyaratan yang telah di tentukan oleh pihak DPMPTSP, seperti KTP, No. HP, email dan NPWP (jika ada). Setelah semua sudah di proses, maka surat izin usaha mereka akan keluar. Jadi masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk bisa mengurus dan mendapatkan surat izin usahanya.
- c. Mengenai indikator output dalam teori Sedamaryanti (2009:60), dinilai cukup efektif. Dilihat dari tanggapan dan respon masyarakat, mereka senang karena pegawai DPMPTSP datang secara langsung, jadi masyarakat tidak perlu jauh-jauh untuk datang ke kantor dan banyak masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan program Pelita Hati. Dengan adanya program Pelita Hati masyarakat sangat terbantu untuk

mengurus dan mendapatkan surat izin usahanya, karena surat izin usaha ini sangat penting untuk dimiliki oleh masyarakat yang mempunyai usaha. Supaya usahanya dapat terlindungi secara hukum. Untuk sasaran dalam program ini adalah masyarakat yang memiliki usaha dengan modal dibawah Rp 50 juta. Namun Karena masih terdapat kendala dalam proses pelayanan, seperti gangguan dari jaringan wifi yang tidak stabil dan kurang lengkapnya persyaratan masyarakat untuk mengurus dan membuat surat izin, sehingga menghambat jalannya proses pelayanan.

- d. Mengenai indikator produktivitas dalam teori Sedamaryanti (2009:60), dinilai sudah efektif. Dilihat dari tingkat pendidikan dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Probolinggo berdasarkan pada informasi hasil wawancara yang ada bahwa seluruh pegawai telah menempuh pendidikan dengan rata-rata lulusan S1 dan penempatan pegawai disesuaikan dengan kemampuannya. Oleh karena itu pendidikan tinggi dari pegawai bisa dibilang sudah baik dalam menangani bidang pelayanan publik. Sehingga untuk tingkat pendidikan pegawai dalam menangani pelayanan untuk masyarakat sudah dinilai efektif.

Adapun Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat menurut Pasolong (2010:59), berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan :

- a. Mengenai faktor pendukung berdasarkan teori Pasolong (2010:59) pada indikator kerjasama yang baik dalam pelayanan publik telah sesuai, karena dalam penerapan program Pelita Hati DPMPTSP Kabupaten Probolinggo melakukan kerjasama yang baik dengan

berbagai pihak untuk memenuhi tujuan awal dengan adanya program Pelita Hati, selain bekerjasama antar organisasi atau pegawai DPMPTSP mereka juga bekerjasama dengan instansi kecamatan, desa atau RT/RW dan masyarakat. Sementara pada indikator sumber daya manusia sudah sesuai, karena sumber daya manusia yang ada dalam program Pelita Hati sudah bagus dan memadai sebagai pelaksana atau pengelola program Pelita Hati dan juga staf-staf terkait yang sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dan juga masyarakat Kabupaten Probolinggo sebagai target sasaran dalam program Pelita Hati.

- b. Mengenai faktor penghambat berdasarkan teori Pasalong (2010:59) pada indikator faktor internal dalam pelayanan publik merupakan hambatan yang berasal dari dalam instansi DPMPTSP Kabupaten Probolinggo mengenai sarana dan prasarana yang disediakan. Bahwa terdapat masalah saat melakukan pelayanan, yaitu dalam proses pelayanan membutuhkan wifi, dimana terkadang wifi yang dipakai mengalami gangguan seperti jaringan tidak stabil sehingga membuat proses pelayanan menjadi sedikit agak lama. Sehingga pegawai berinisiatif memakai hotspot atau wifi dari HP sendiri. Sementara pada indikator faktor eksternal merupakan hambatan yang berasal dari luar instansi yang dilihat dari keadaan masyarakatnya yang belum paham mengenai pemenuhan persyaratan kelengkapan persuratan atau data-data yang harus dipenuhi untuk mengurus surat izin usaha,

seperti tidak memiliki email atau tidak memiliki HP android. Namun untuk meminimalisir adanya hambatan tersebut maka adanya bantuan dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Probolinggo untuk membuatkan email terlebih dahulu dan terkadang mereka juga memakai nomor HP-nya sendiri untuk membantu pendaftarannya.

B. Saran

Berdasarkan adanya kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan teori Sedamaryanti (2009:60) pada indikator input diharapkan bagi DPMPTSP Kabupaten Probolinggo akan terus mengembangkan dan mensosialisasikan mengenai adanya penerapan program Pelita Hati kepada masyarakat secara langsung. Sehingga tujuan daripada program bisa dapat terwujud melalui pemberian informasi secara langsung yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Probolinggo.
2. Berdasarkan teori Sedamaryanti (2009:60) pada indikator proses produksi diharapkan bagi DPMPTSP Kabupaten Probolinggo akan terus mempertahankan atau mengembangkan keahlian dan cepat tanggap dalam hal pelayanan publik. Karena hal tersebut dapat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Probolinggo. Sementara untuk masyarakat harus lebih memperhatikan terkait dengan penerapan program Pelita Hati, terutama dalam hal persyaratan yang telah

ditentukan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Probolinggo agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

3. Berdasarkan teori Sedamaryanti (2009:60) pada indikator output diharapkan bagi DPMPTSP Kabupaten Probolinggo ketika terjadi masalah dalam wifi pegawai harus cepat mencari solusi untuk mengatasinya, seperti mengganti suatu pelayanan yang awalnya secara online menjadi secara manual. Walaupun akan mengakibatkan tidak kepastian pada waktu secara jelas, namun memiliki kemudahan ketika menerapkannya dan masyarakat tidak datang ataupun menunggu secara sia-sia.
4. Berdasarkan teori Sedamaryanti (2009:60) pada indikator produktivitas diharapkan bagi DPMPTSP Kabupaten Probolinggo untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengupayakan bahwa setiap pegawai yang menangani bidang pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan yang baik pula. Pendidikan yang baik akan mendorong pegawai untuk melakukan tindakan yang produktif. Sehingga perlunya dalam meningkatkan pendidikan agar menjadi pegawai yang dapat mengemban tugas pekerjaannya dengan baik dan akan mendorong kemajuan pada setiap pekerjaan yang dilakukannya.
5. Diharapkan DPMPTSP Kabupaten Probolinggo melakukan sosialisasi secara langsung terhadap masyarakat supaya masyarakat lebih memahami akan penerapan program Pelita Hati, karena masih banyak masyarakat yang belum memahami program tersebut. Dengan begitu,

tujuan dari adanya program ini bisa terwujud, bahwa untuk mempermudah setiap masyarakat yang ingin mengurus surat izin usaha agar bisa memiliki legalitas dan terlindungi secara hukum atas usahanya.

6. Diharapkan untuk masyarakat untuk selalu tertib dalam melakukan pengurusan perijinan dan selalu mematuhi peraturan yang memenuhi standart operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Karena pada dasarnya setiap melakukan penerbitan dokumen harus memenuhi persyaratan dan prosedur yang sesuai sehingga tidak hanya mengandalkan hasil yang cepat namun juga mengoptimalkan proses yang berlangsung agar validasi dokumen tersebut dapat terlaksana dengan baik pula.