

Analisis Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sesuai dengan Karakteristik Perkembangan Kota Semarang

Ir. Jawoto Sih Setyono, MDP
Mohammad Muktiali, SE, MSi., MT
Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota UNDIP Semarang

Abstrak

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Kota Semarang yang diluncurkan pada tanggal 1 Agustus 2007 bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. Penelitian ini mengevaluasi kinerja dan mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan. Secara umum, tingkat pelayanan perijinan di Kantor PPTSP Kota Semarang mendapatkan nilai baik (B). Beberapa unsur yang masih mendapatkan nilai yang kurang baik, yaitu unsur kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, dan ketepatan jadwal waktu pelayanan. Hasil analisis dampak menunjukkan bahwa dengan adanya sistem PPTSP, iklim usaha khususnya di Kota Semarang mengalami perbaikan yang signifikan. Strategi yang direkomendasikan untuk pengembangan Kantor PPTSP Kota Semarang terdiri dari strategi pengembangan kapasitas kelembagaan dan strategi pengembangan kualitas pelayanan.

Kata kunci : perijinan, pelayanan, kepuasan