

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Implementasi adalah penyediaan dan penggunaan sarana untuk melaksanakan suatu yang memberikan hal yang bersifat praktis. *Website* OSS adalah sarana yang disediakan dan digunakan pemerintah dan pelaku Usaha Mikro dan Kecil (pengguna) dalam pelayanan jasa perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang. Didukung juga dengan kajian Harvard *JFK School of Government*, salah satu hal yang penting dalam pengimplementasian *e-government* dalam pelayanan publik adalah tersedianya sumber daya serta infrastruktur teknologi yang memadai untuk melaksanakan *e-government*. Kualitas infrastruktur yang baik dapat menunjang proses pelaksanaan pelayanan publik melalui *e-government*. Maka kualitas website dalam melakukan pelayanan publik merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik sehingga nantinya pelaksanaan pelayanan publik dapat mencapai tujuannya yaitu memenuhi kebutuhan dari masyarakat sehingga masyarakat merasa puas.

Berdasarkan identitas Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang yang menjadi responden didapatkan bahwa pelayanan Perizinan Usaha Mikro dan Kecil melalui *Online Single Submission* dapat diakses secara pribadi oleh Pelaku Usaha Mikro di Kota Semarang oleh pelaku Usaha Mikro dan Kecil yang memiliki gawai atau laptop beserta akses internet sehingga Pelaku Usaha Mikro dan Kecil tidak harus datang ke kelurahan, kecamatan, atau ke dinas untuk melakukan perizinan Usaha Mikro dan Kecil. *Online Single Submission* juga sudah inklusif

dapat diakses oleh Pelaku Usaha Mikro dan Kecil yang memiliki disabilitas meskipun belum ada fitur suara yang dapat membantu Pelaku Usaha Mikro dan Kecil tunanetra. Paling banyak Pelaku Usaha Mikro dan Kecil yang menjadi responden adalah yang memiliki usia 46-55 tahun, dan ada 8 responden dengan usia 56 tahun keatas sehingga dapat dikatakan bawa pengoperasian *Online Single Submission* ramah untuk digunakan oleh Pelaku Usaha Mikro dan Kecil berusia tua.

Kualitas sebuah pelayanan publik berbasis elektronik dapat dilihat dari efisiensi, keandalan, ketersediaan bantuan untuk masyarakat, dan kepercayaan masyarakat pada pemberi layanan. Menurut analisis *E-Govqual*, Skor dari kinerja atribut-atribut pada dimensi efisiensi OSS adalah 5,21 dan skor kepentingan efisiensi adalah 5,27 sehingga masih terdapat gap sebesar -0,06. *Online Single Submission* merupakan website pelayanan publik yang ramah dengan tangan manusia karena memiliki penataan peta yang baik. Penempatan menunya mudah dijangkau oleh mata sehingga pengguna OSS dapat menemukan fitur dan menu yang dibutuhkan dengan mudah. Penataan peta ini sudah melebihi harapan dari Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang. Selain itu OSS menyediakan informasi yang *up to date* sehingga Pelaku Usaha Mikro dan Kecil dapat mengetahui informasi terkini mengenai perizinan Usaha Mikro dan Kecil dan program-program pemerintah yang berhubungan dengan Usaha Mikro dan Kecil. Kebaruan informasi OSS tersebut sudah melebihi harapan dari Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang.

Online Single Submission juga sudah menyediakan proses pelayanan yang tidak berbelit, mesin pencari yang berfungsi dengan efektif karena dapat

menyediakan informasi dari kata kunci yang dicari dengan memisahkannya menurut kategori seperti KBLI, berita, pengumuman, FAQ dan lain sebagainya. OSS menyediakan fitur-fitur yang sesuai untuk melakukan perizinan Usaha Mikro dan Kecil dan dilengkapi dengan petunjuk melengkapi formulir yang lengkap. Namun meskipun begitu, ketersediaan hal-hal tersebut belum dapat memenuhi kebutuhan dari Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang, terutama mengenai kemudahan proses pelayanan. Pelaku Usaha Mikro dan Kecil merasa belum dapat mengikuti proses pelayanan dengan mudah, hal ini terjadi karena proses pelayanan yang cukup panjang. Pelaku Usaha Mikro dan Kecil perlu untuk mendaftar akun terlebih dahulu, baru kemudian dapat mengajukan perizinan.

Skor kinerja dimensi keandalan OSS adalah 5,19 sedangkan skor kepentingan dimensi kinerja adalah 5,38 sehingga masih terdapat gap sebesar -0,19. Website *Online Single Submission* tersedia untuk diakses pada waktu kapanpun dan di manapun oleh pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang, dan dapat diakses menggunakan browser manapun. Meskipun begitu, hal tersebut belum dapat memenuhi harapan dari Pelaku Usaha Mikro dan Kecil terutama pada aspek kelancaran pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan kecepatan akses website. Masih banyak pelaku Usaha Mikro dan Kecil yang mengalami kendala pada saat proses pelayanan yaitu formulir yang terkadang *error* saat pengisian sehingga tidak dapat melanjutkan ke proses berikutnya dan menghambat waktu pelayanan. Pelayanan perizinan yang seharusnya hanya sehari jadi dapat menjadi berhari-hari. Website juga terkadang membutuhkan waktu yang lama untuk diakses karena merupakan website yang besar dan memiliki banyak muatan informasi.

Skor kinerja bantuan untuk masyarakat pada OSS adalah 5,11 dan skor kepentingannya adalah 5,36 sehingga masih terdapat gap sebesar -0,25. *Online Single Submission* menyediakan bantuan untuk Pelaku Usaha Mikro dan Kecil yang kesulitan dengan menyediakan FAQ, kontak *WhatsApp*, *email*, dan layanan untuk konsultasi secara online. Namun hal tersebut belum mencukupi harapan dari Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang, padahal harapan Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang terhadap bantuan untuk masyarakat termasuk tinggi dibandingkan dengan atribut-atribut yang lain. Hal ini terjadi karena tidak semua pertanyaan ditanggapi oleh *customer service*, beberapa tanggapan juga memerlukan waktu yang lama untuk dibalas. Selain itu ada beberapa permasalahan yang tidak dapat diatasi oleh *customer service* sehingga Pelaku Mikro dan Kecil di Kota Semarang belum dapat mempercayai *customer service* sepenuhnya.

Skor kinerja untuk kepercayaan OSS adalah 5,23 dan skor kepentingannya adalah 5,43 sehingga masih terdapat gap sebesar -0,2. *Online Single Submission* juga menyediakan keamanan yang baik dengan menjamin keamanan proses mendapatkan password dan username dengan autentifikasi menggunakan identitas Pelaku Usaha Mikro dan Kecil dan konfirmasi nomor hp atau email yang didaftarkan, meminta data pelaku Usaha Mikro dan Kecil Kota seperlunya, menjamin keamanan penyimpanan data, dan tidak menyalahgunakan data. Namun hal tersebut masih belum dapat memenuhi harapan dari Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang terutama mengenai penyimpanan data Pelaku Usaha Mikro dan Kecil. Belakangan ini terdapat berita mengenai data masyarakat yang bocor

pada website pelayanan publik lain, hal ini menurunkan kepercayaan Pelaku Usaha Mikro dan Kecil akan website yang meminta data mereka, termasuk OSS.

Secara keseluruhan, skor kinerja OSS adalah 5,19 sedangkan skor kepentingannya adalah 5,35 sehingga masih ada gap sebesar -0,16. Kesimpulannya adalah OSS sudah dilaksanakan dengan baik, namun secara keseluruhan masih belum dapat memenuhi harapan dan Pelaku Usaha Mikro dan Kecil karena masih ada kendala-kendala yang dialami oleh Pelaku Usaha Mikro dan Kecil saat mengajukan perizinan Usaha Mikro dan Kecil melalui OSS.

Berdasarkan *Importance-Performance Analysis (IPA)* didapatkan bahwa atribut yang merupakan prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya karena Pelaku Usaha Mikro dan Kecil memiliki harapan yang tinggi akan atribut-atribut tersebut namun kinerjanya termasuk yang paling rendah dibandingkan dengan atribut yang lain adalah ketanggapan *customer service (help desk interest)*, kecepatan jawaban *customer service (help desk prompt reply)*, pengetahuan *customer service (help desk knowledge)*, kepercayaan pada *customer service (help desk trust)*. Hal ini berarti semua atribut pada dimensi bantuan untuk masyarakat perlu ditingkatkan kinerjanya agar dapat meningkatkan kualitas pelaksanaan *Online Single Submission* sebagai pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil berbasis elektronik di Kota Semarang. Selain atribut-atribut dari dimensi bantuan untuk masyarakat (*citizen support*), terdapat dua atribut lagi yang perlu ditingkatkan kinerjanya untuk meningkatkan kualitas dan menimbulkan kepuasan pada Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang yaitu kelancaran pelayanan (*service successful*) dan pelayanan yang tepat waktu (*perform service on time*).

Pelaksanaan *Online Single Submission* sebagai pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil berbasis elektronik di Kota Semarang masih belum sesuai dengan harapan Pelaku Usaha Mikro dan Kecil. Faktor yang menjadi kendala adalah faktor infrastruktur dan faktor budaya birokrasi. Kendala pada faktor infrastruktur yaitu ada pada kualitas dari *Online Single Submission* yang belum dapat memenuhi harapan atau kebutuhan dari Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang terutama adalah pada kelancaran proses pelayanan perizinan dan ketepatan waktu perizinan. Faktor penghambat dari budaya birokrasi yaitu pegawai penyedia layanan belum cepat dan tanggap dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh penerima layanan. Selain itu pegawai penyedia layanan juga belum sepenuhnya memiliki pengetahuan yang utuh untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh penerima layanan.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran yaitu untuk menyediakan proses pelayanan yang lebih sederhana dan efektif. Hal ini dapat dilakukan dengan memotong proses pendaftaran akun menjadi lebih pendek dengan tidak perlu memasukkan identitas lengkap seperti NIK, jenis kelamin, tanggal lahir, dan alamat karena nantinya juga akan ditanyakan pada saat pendaftaran perizinan usaha setelah mendapatkan akun, cukup menggunakan nama lengkap dan email atau nomor WhatsApp untuk konfirmasi saja. Atau apabila identitas lengkap memang harus ditanyakan saat mendaftar akun, maka tidak perlu ditanyakan kembali pada saat mengajukan perizinan karena dapat memakan waktu yang lama.

Apabila membandingkan OSS dengan aplikasi pelayanan yang lain seperti BNI M-Banking, maka BNI M-Banking jauh lebih mudah digunakan. Hal ini karena tidak memerlukan waktu yang lama untuk proses *loading* pagernya. Pada BNI M-Banking hanya informasi-informasi yang benar-benar dibutuhkan yang dicantumkan sehingga bebannya lebih kecil daripada website OSS dan lebih mudah digunakan. Website OSS memuat banyak sekali informasi, meskipun memudahkan pengguna untuk mencari informasi mengenai pelayanan perizinan UMK, banyaknya informasi membuat website menjadi berat dan sulit untuk dibuka sehingga terkadang terjadi *error*. Penulis menyarankan untuk informasi seperti regulasi, berita, dan tutorial hanya menyediakan *link download* yang terhubung dengan website lain sehingga dapat mengurangi beban website pada saat diakses. Hal ini dapat menyelesaikan kendala mengenai kelancaran pelayanan publik dan ketepatan waktu pelayanan.

Untuk mengatasi kendala mengenai ketanggapan *customer service*, kecepatan jawaban *customer service*, dan kepercayaan *customer service*, pemerintah juga perlu lebih mempersiapkan *customer service* OSS agar lebih tanggap dengan permasalahan Pelaku Usaha Mikro dan Kecil. Karena pertanyaan yang masuk dari seluruh Indonesia, maka perlu disediakan *customer service* berdasarkan jenis usaha atau daerah tinggal pelaku usaha, misalnya disediakan *customer service* di masing-masing provinsi sehingga dapat membagi pesan yang masuk dan kemungkinan dijawab akan lebih tinggi. Perlu juga untuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai perizinan Usaha Mikro dan Kecil melalui OSS di Kota Semarang karena sebetulnya OSS sudah menyediakan fitur-fitur yang

lengkap dan terbilang ramah untuk digunakan, hal ini dapat mengurangi kemungkinan kesulitan dari Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang saat mengajukan perizinan melalui OSS.

Untuk mengatasi kendala mengenai pengetahuan *customer service*, perlu adanya pembekalan kepada setiap *customer service*, baik teori maupun praktek. Dari segi etika saat melakukan pelayanan publik sampai ke permasalahan yang mungkin akan ditemui pada sistem sehingga *customer service* dapat membantu Pelaku Usaha Mikro dan Kecil dengan lebih baik.

Penelitian ini membahas tentang pelaksanaan *Online Single Submission* sebagai perizinan Usaha Mikro dan Kecil berbasis elektronik di Kota Semarang dari sisi pelayanan jasa menurut Pelaku Usaha Mikro dan Kecil dianalisis dengan teori *E-Govqual* dan *Importance-Analysis* dan metode kuantitatif. Karena keterbatasan waktu, sumber daya dan kemampuan peneliti, penelitian ini memiliki kekurangan yaitu hanya dapat mengetahui secara dangkal apa yang menjadi kebutuhan serta kendala Pelaku Usaha Mikro dan Kecil. Dangkal yang dimaksud disini contohnya adalah diketahui masih ada gap antara skor kepentingan (harapan) pengguna mengenai kesesuaian informasi dengan skor kinerjanya sebesar -0,07, namun tidak diketahui informasi seperti apa yang dibutuhkan oleh Pelaku Usaha Mikro dan Kecil namun belum tersedia pada *Online Single Submission*. Untuk mengetahui lebih dalam mengenai hal tersebut maka disarankan untuk melakukan penelitian dengan wawancara lebih lanjut dengan Pelaku Usaha Mikro dan Kecil. Belum diketahui juga kendala yang dihadapi oleh penyedia layanan perizinan Usaha Mikro

dan Kecil. Belum diketahui juga kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan *Online Single Submission* yang dialami oleh penyedia pelayanan sehingga disarankan untuk melakukan penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil serta kendalanya dari sisi penyedia pelayanan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.

Penelitian ini juga belum membahas mengenai Pelaku Usaha Mikro dan Kecil yang tidak dapat mengakses *Online Single Submission* karena tidak mengerti internet atau tidak memiliki peralatan untuk mengakses *Online Single Submission* seperti komputer, gawai, dan akses internet, serta Pelaku Usaha Mikro dan Kecil yang secara sadar tidak ingin mengajukan perizinan Usaha Mikro dan Kecil melalui *Online Single Submission* karena resistensi dari Pelaku Usaha Mikro dan Kecil. Berdasarkan hal tersebut, disarankan untuk penelitian ke depannya membahas mengenai penerimaan Pelaku Usaha Mikro dan Kecil terhadap teknologi *Online Single Submission* dan pengaruhnya terhadap keberhasilan pelaksanaan pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil.