

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kondisi birokrasi pemerintahan terkhusus pada bidang pelayanan publik yang terjun langsung melayani Masyarakat pada faktanya kini butuh suatu gebrakan baru. Inovasi kemudian disebutkan sebagai salah satu Langkah inovatif yang dirancang oleh suatu Organisasi Pemerintahan guna memberikan perubahan yang mengarah pada pelayanan yang lebih inovatif, efektif dan juga efisien. Perubahan alur pelayanan ini mendukung penggunaan teknologi informasi yang ditanggung jawapi oleh pemerintah sebagai aktor utama dalam memberikan informasi serta pelayanan prima kepada Masyarakat. Sehingga terjalin relasi yang ada antara pemerintah dan Masyarakat, bisnis dan juga hubungan dengan pemerintah lain yang tercipta dan diwadahi oleh kehadiran pelayanan berbasis *e-government* ini. Dimana dapat diketahui juga dengan proses mobilisasi yang luas di Indonesia, kehadiran pelayanan berbasis *e-government* ini kemudian memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi baik dari kemudahan akses bagi pengguna dan juga mendukung revolusi 4.0 di Indonesia.

Dari hasil penelitian kualitatif yang dilakukan melalui penggunaan metode wawancara secara langsung di DPMPTSP Kota Pekalongan mengenai Inovasi Aplikasi SAKPORE di Kantor Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Pekalongan menghasilkan kesimpulan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan

menciptakan produk inovasi yang diciptakan oleh pihak internal DPMPTSP Kota Pekalongan yang dinamai SAKPORE. Kehadiran SAKPORE disinyalir dari perlunya revolusi baru terhadap pelayanan di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan terkhusus pada bidang perizinan. Sebagai produk yang mentransformasikan SIMPADU yang dibuat sejak UPT (Unit Pelayanan Terpadu) menjadi bentuk yang lebih kompleks namun tetap mengedepankan fungsi dari fitur-fitur yang dibuat.

Aplikasi SAKPORE memberikan keuntungan yang dapat dirasakan baik dari sisi pengembang dan juga pemohon atau Masyarakat. Dilansir dari hasil wawancara bersama dengan pegawai dan juga Masyarakat membuktikan bahwa Aplikasi SAKPORE menawarkan kemudahan dalam sisi pengaksesan, efisiensi waktu dan tempat serta proses pelayanan yang kini lebih mudah dan juga transparan. Melalui Aplikasi SAKPORE, data pemohon yang sudah terinput memiliki estimasi yang lebih singkat dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Pelayanan perizinan kini bisa dilakukan dimana saja dan juga kapan saja hanya dengan waktu pemrosesan data selama 4-5 hari kerja. Selain itu kemudahan lain yang ditawarkan oleh Aplikasi SAKPORE adalah proses pelayanan yang kini berbasis digital mendorong antusiasme Masyarakat karena tidak perlu lagi merasa kerepotan dengan persyaratan dan juga prosedur pelayanan yang selama ini dinilai sangat lama dan juga bertele-tele. Reformasi pelayanan ini mendukung penuh pelayanan birokrasi yang transparan dan juga bersih dari adanya praktik pungutan liar yang kerap dilakukan dilingkungan birokrasi.

Sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang bertanggung jawab, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan kemudian mewadahi Masyarakat atau pemohon dengan laman pengaduan dan juga help desk dan admin media sosial yang bisa dihubungi saat pemohon merasa kesulitan saat penginputan data di Aplikasi SAKPORE. Melalui wadah yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan, Aplikasi SAKPORE dengan bersih keras mengupayakan pelayanan yang komunikatif terhadap Masyarakat dikarenakan pada dasarnya aplikasi ini memang diperuntukkan untuk membantu dan menyelesaikan permasalahan dalam Masyarakat. Selain itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan juga mendukung aspek keterbukaan terhadap pemohon melalui fitur pengaduan yang diharapkan pemohon dapat menyampaikan saran dan juga kritiknya terhadap inovasi Aplikasi SAKPORE.

Pemanfaatan Teknologi yang dikemas kedalam bentuk inovasi adalah salah satu upaya alternatif pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan juga memberikan dampak positif kepada Masyarakat. Dilengkapi dengan fitur *tracking* didalam Aplikasi SAKPORE, pemohon dengan mudahnya melacak dokumen yang pemohon sedang proses melalui Aplikasi SAKPORE. Dimana fitur ini diciptakan sebagai upaya penciptaan inovasi yang transparan dengan dilengkapi proses analisis data yang detail. Pemohon tidak perlu lagi merasa khawatir dan dengan mudah dapat memperkirakan sendiri estimasi dari proses pelayanan

perizinan melalui Aplikasi SAKPORE. Selain itu pemohon juga dapat menanyakan langsung kepada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan apabila data pemohon mengendap atau tidak berubah statusnya dalam fitur *tracking*.

Dengan demikian, Aplikasi SAKPORE menyediakan layanan perizinan yang memberikan kemudahan bagi siapapun yang hendak mengurus perizinan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan. Naiknya angka survey kepuasan Masyarakat atas Aplikasi SAKPORE juga menjadi bukti nyata atas keberhasilan Aplikasi SAKPORE dalam memberikan pelayanan yang prima kepada Masyarakat. Selain daripada itu, kenaikan jumlah pengguna dari tahun ketahun juga menjadi gambaran yang nyata bahwa Aplikasi SAKPORE dapat membangun antusiasme Masyarakat untuk mengurus perizinan dan mendorong upaya Pemerintah Kota Pekalongan untuk menciptakan alur pelayanan yang praktis, efisien dan juga memberikan pelayanan yang optimal bagi Masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan dengan permasalahan yang diteliti oleh penulis telah mengusulkan beberapa solusi untuk masalah yang belum diselesaikan, dan solusi tersebut adalah sebagai berikut:

1. DPMTSP Kota Pekalongan harus terus berupaya dalam pengembangan fitur-fitur untuk meningkatkan fungsionalitas dan

juga daya tarik dari Aplikasi SAKPORE. Dalam hal ini, DPMPSD Kota Pekalongan perlu penglibatan Masyarakat dalam proses pengembangan agar kedepannya Aplikasi SAKPORE dapat memahami kebutuhan dari Masyarakat. Selain itu perlu adanya program edukasi guna meningkatkan kesadaran Masyarakat terkait dengan manfaat dan cara penggunaan dari Aplikasi SAKPORE.

2. DPMPTSP Kota Pekalongan juga perlu melakukan perincian terkait dengan potensi kemitraan dengan pihak swasta, organisasi non-profit atau dengan institusi Pendidikan untuk mendukung pertumbuhan Aplikasi SAKPORE. Dianjurkan untuk membangun strategi pengembangan keberlanjutan Aplikasi SAKPORE guna memastikan keberlangsungan dan pemeliharaan jangka panjang. DPMPTSP Kota Pekalongan juga disarankan untuk membentuk mekanisme evaluasi rutin untuk memonitor proses pelaksanaan Aplikasi SAKPORE serta melibatkan Masyarakat kedalam proses evaluasi untuk mendapat umpan timbal balik yang berharga bagi keberlangsungan Aplikasi SAKPORE.
3. Hendaknya peneliti selanjutnya lebih mengembangkan ruang lingkup penelitian, mengingat penelitian ini belum sepenuhnya bisa menggambarkan Inovasi Aplikasi SAKPORE dalam pengurusan perizinan secara maksimal. Dalam proses pengumpulan data, hendaknya menggunakan teknik yang diperkirakan dapat lebih optimal dalam mendapatkan data yang diperlukan serta membuat

desain penelitian yang lebih bervariasi seperti penelitian yang terfokus pada studi evaluasi kepuasan masyarakat atau analisis kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi SAKPORE.