

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan dengan judul Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (*Online Single Submission Risk Based Approach*) di Mal Pelayanan Publik “Grha Tiyasa” Kota Bogor, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA) di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor dinilai berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dibuktikan melalui beberapa dimensi yang telah dijelaskan dan diuraikan oleh peneliti sebagai berikut:

4.1.1 Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS-RBA) di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor

Dimensi *tangible* dinilai berjalan dengan baik tetapi belum optimal, dilihat dari kelengkapan fasilitas fisik layanan OSS-RBA yang sudah memadai dan dalam kondisi baik, tidak ditemukan adanya kerusakan yang dapat mengganggu jalannya pelayanan. Namun, kekurangan terlihat pada sub dimensi terkait aspek visual dan fitur layanan *website* OSS-RBA, di mana fitur notifikasi belum tersedia sepenuhnya pada sistem, pelaku usaha disulitkan untuk mengecek akun mereka secara berkala yang membuat pelaku usaha kesulitan mendapatkan informasi terkait proses verifikasi berkas persyaratan yang diajukan dan status perizinan berusaha.

Dimensi *realibility* (keandalan) dinilai belum berjalan dengan optimal sepenuhnya. Aksesibilitas *Website* OSS-RBA, telah menunjukkan performa kemajuan dibanding OSS versi sebelumnya, dilihat dari pengklasifikasian jenis usaha berdasarkan tingkat risiko dan beragam jenis KBLI (Kode Baku Lapangan

Usaha Indonesia) yang mempermudah pelaku usaha menentukan kategori bidang usaha. Keandalan staf layanan dalam penguasaan teknologi sudah cukup andal, ditunjukkan dengan adanya pengarahan dan pendampingan rutin kepada staf layanan, serta keandalan waktu pelayanan sudah berjalan cukup cepat dengan rentang waktu pelayanan selama 15-20 menit. Namun, masih ditemukan adanya sistem OSS yang mengalami gangguan (*error*) dan sering terjadi *maintenance* secara mendadak sehingga menyulitkan pengguna layanan.

Dimensi *Responsiveness*, dinilai berjalan dengan baik yang ditunjukkan dengan ketanggapan staf layanan merespons setiap kebutuhan dan keluhan pengguna layanan dengan cukup responsif, serta terdapat layanan pengaduan dan penyampaian informasi yang disediakan pihak penyelenggara layanan sebagai wadah menampung aspirasi, saran, maupun keluhan dari pengguna layanan. Selain itu, mekanisme peningkatan responsivitas layanan melalui pengadaan sosialisasi, bimbingan teknis, forum diskusi dan pelayanan mobil keliling “SMART MERAPAT” berjalan dengan baik untuk semakin mengenalkan OSS-RBA kepada masyarakat luas.

Dimensi *Assurance*, dinilai berjalan dengan baik, dilihat dari keamanan data pengguna dikelola dengan penggunaan sistem *password* dan *login* khusus pada *website* OSS-RBA dan hanya individu dengan wewenang serta otorisasi khusus yang dapat mengakses *database* pusat, yakni Kementerian Investasi atau BKPM. Serta, jaminan biaya layanan OSS-RBA bersifat gratis dan telah sesuai dengan peraturan berlaku bahwa pendanaan akan layanan OSS-RBA sepenuhnya

ditanggung oleh Pihak Kabupaten/Kota setempat dan bukan dibebankan ke pelaku usaha.

Dimensi *Empathy*, dinilai berjalan dengan baik, dilihat dari Aksesibilitas layanan OSS-RBA dapat dimanfaatkan semua kalangan (disabilitas/kurang paham teknologi), yang ditunjukkan melalui fasilitas yang ramah bagi disabilitas dan pendampingan khusus dari petugas layanan.

4.1.2 Faktor Pendorong dan Penghambat

Faktor organisasi sebagai faktor pendorong, dibuktikan dengan adanya SOP pelayanan perizinan dan non perizinan di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor, pengawasan dilakukan dengan monitor langsung oleh Manajer MPP kepada staf layanan yang bertugas. Sub dimensi terkait budaya kerja cepat berhasil didukung dengan adanya *booking online* yang mempermudah pengguna layanan memproses layanan sesuai dengan waktu yang mereka inginkan.

Faktor kepemimpinan sebagai faktor pendorong, dibuktikan dengan adanya komunikasi efektif dari atasan kepada bawahannya melalui forum *briefing* yang dilakukan sebelum atau setelah melakukan pelayanan, *briefing* dilakukan secara tatap muka langsung atau melalui *WhatsApp Group*. Manajer MPP memiliki gaya kepemimpinan suportif, sebagai atasan yang memberikan peluang bagi para bawahan atau staf layanan untuk mengembangkan diri di dalam maupun di luar organisasi.

Faktor penghargaan dan pengakuan sebagai faktor pendorong, dibuktikan dengan adanya evaluasi kinerja staf layanan yang tertuang dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Melalui alat IKM ini membuat pengguna layanan turut mengevaluasi kinerja yang diberikan staf layanan. Pemberian penghargaan diberikan kepada beberapa instansi yang telah berkinerja baik dengan kategori instansi dengan jumlah pelayanan terbanyak. Namun penghargaan yang lebih bersifat personal (perorangan) belum diterapkan sehingga pengakuan terhadap kontribusi individu yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat belum terlihat secara optimal.

Faktor kemampuan dan keterampilan staf layanan termasuk sebagai faktor penghambat, dibuktikan dari kinerja staf layanan (verifikator) yang belum sepenuhnya optimal, verifikator kerap lupa dalam memproses verifikasi berkas persyaratan pelaku usaha. Waktu yang dibutuhkan menjadi lebih lama dibandingkan dengan proses verifikasi melalui sistem. Kemampuan (*skill*) yang dimiliki staf layanan belum ditunjang dengan pelatihan khusus OSS-RBA bagi *customer service* sebagai *front liner* pelayanan. Ini karena keterbatasan anggaran yang dimiliki pihak instansi.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan beberapa hambatan dalam kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA) di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor maka dari itu, penulis memberikan rekomendasi saran sebagai berikut:

Kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA), menunjukkan kekurangan pada dimensi *tangibles* dan *realibility*.. Oleh karena itu, saran yang dapat diberikan, di antaranya:

- a. Dimensi *tangibles* pada sub dimensi aspek visual dan fitur layanan di *website* OSS-RBA. Untuk memperbaiki hambatan pada sub dimensi aspek visual dan fitur layanan di *website* OSS-RBA terkait belum tersedianya fitur notifikasi pada sistem, saran yang diberikan mengatasi hambatan ini adalah melalui penambahan fitur notifikasi yang terhubung langsung dengan nomor *WhatsApp* pengguna, setiap pemberitahuan penting dari sistem OSS-RBA, seperti status pengajuan izin, batas waktu pelaporan, atau informasi pembaruan, dapat dikirimkan secara otomatis kepada pengguna. Mekanisme ini memungkinkan pesan notifikasi terbaca lebih mudah dan cepat oleh pengguna, mengingat *WhatsApp* merupakan salah satu aplikasi komunikasi yang paling banyak digunakan di Indonesia.
- b. Dimensi *realibility* pada sub dimensi aksesibilitas *website* OSS-RBA. Untuk memperbaiki hambatan pada sub dimensi aksesibilitas *website* OSS-RBA yang kerap mengalami gangguan sistem (*error*) ini maka saran yang dapat diberikan adalah dengan memperbesar kapasitas server sistem

layanan OSS-RBA melalui peningkatan spesifikasi (*upgrade*) perangkat keras (*hardwarde server*) seperti prosesor, RAM dan kapasitas penyimpanan (*storage*) sehingga sistem akan lebih mampu menangani lonjakan *traffic* secara optimal, terutama pada periode tertentu seperti saat pelaporan LKPM (Laporan Kegiatan Penanaman Modal). Selain itu, untuk memperbaiki hambatan pada sistem OSS-RBA yang melakukan *maintenance* secara mendadak maka saran yang dapat diberikan adalah dengan menetapkan jadwal *maintenance* secara rutin dan tetap (seperti setiap bulan atau triwulan sekali) kemudian menginformasikan kepada pengguna beberapa hari sebelumnya melalui email yang didaftarkan atau media sosial pihak layanan MPP “Grha Tiyasa” secara meluas agar dapat diketahui pengguna layanan.

Saran yang dapat diberikan terkait faktor penghambat pada layanan OSS-RBA, yang dalam hal ini adalah hambatan pada faktor kemampuan/keterampilan dan faktor penghargaan/pengakuan adalah sebagai berikut:

- a. Faktor kemampuan dan keterampilan pada sub dimensi kemampuan staf layanan (verifikator). Untuk memperbaiki sub dimensi kemampuan staf layanan (verifikator) yang belum optimal (lupa) maka saran yang dapat diberikan adalah dengan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang mengatur tahapan kinerja verifikator di tingkat daerah. SOP ini harus mencakup parameter waktu penyelesaian, langkah-langkah detail proses verifikasi, dan indikator kinerja untuk memastikan konsistensi dan efisiensi kerja. MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor melalui DPMPSTSP Kota

Bogor dapat menambah supervisi dan pengawasan lebih ketat dalam memonitor kinerja verifikator terkait proses verifikasi berkas di daerah. Selain itu, terkait belum adanya pelatihan khusus bagi *customer service* dalam layanan OSS-RBA ini maka saran yang dapat diberikan adalah pengalokasian anggaran secara prioritas, dengan menganggap pelatihan ini sebagai investasi, peningkatan kompetensi pegawai yang akan memberikan dampak positif jangka panjang pada kualitas pelayanan publik

- b. Faktor penghargaan dan pengakuan pada sub dimensi pemberian penghargaan telah berkinerja baik. Untuk meningkatkan sub dimensi pemberian penghargaan dan pengakuan pada staf layanan OSS-RBA di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor adalah dengan menerapkan pemberian penghargaan spesifik kepada individu (penghargaan perorangan) untuk mengapresiasi kinerja terbaik dari staf layanan atas kontribusi individu mereka yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat dapat terlihat secara optimal. Hal ini dapat dilakukan dengan pemberian sertifikat, bonus insentif atau pengakuan formal dalam acara khusus melalui program penghargaan berkala seperti “Pegawai Terbaik Bulanan,” untuk memberikan motivasi berkelanjutan kepada semua staf layanan.