

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

4.1.1 Implementasi Kebijakan *Online Single Submission Risk Based*

***Approach* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa mengenai Implementasi kebijakan *online single submission risk based approach* pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota salatiga belum maksimal.

4.1.1.1 Akses

Akses pada implementasi kebijakan masih terdapat kendala dalam halkemudahan masyarakat sasaran untuk berbicara dengan implementator, yakni keterlambatan respon dari instansi pelaksana, terlebih untuk komunikasi melalui media online. Kemudian, jika dilihat dari aspek lokasi, lokasi kantor DPMPTSP berada di tengah-tengah wilayah Kota Salatiga. Namun, instansi pelaksana telah menginisiasikan berbagai macam inovasi pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya, tanpa diskriminasi apapun masyarakat telah mendapatkan kesempatan yang sama dalam hal pelayanan sesuai dengan yang dijelaskan pada regulasi.

4.1.1.2 Cakupan

Kelompok sasaran belum berhasil dijangkau dalam kebijakan sesuai dengan perubahan prioritas nasional. Namun, cakupan OSS RBA masih terhambat oleh minat masyarakat yang kurang melek dengan manfaat yang didapatkan dari pembuatan NIB ini.

4.1.1.3 Frekuensi

Frekuensi pelayanan dalam perizinan usaha dapat dilakukan sesuai dengan jam kerja pegawai di instansi pelaksana dengan menggunakan sistem antrian. Namun, sistem antrian belum maksimal, karena ada beberapa penduduk yang belum mengetahui sistem tersebut, seperti mekanisme pengambilan antrian melalui web dan diambil sehari sebelum pelayanan, serta kuota layanan setiap harinya. Akibatnya, penduduk yang terlanjur datang ke Kantor DPMPTSP tidak dapat terlayani karena tidak memiliki antrian online.

4.1.1.4 Bias

Masih terjadi bias atau penyimpangan yang dilakukan oleh implementator dalam mengimplementasikan kebijakan, seperti keterlambatan waktu penerbitan dokumen, server sering eror dan kesalahan redaksional. Hal tersebut perlu diperhatikan oleh implementator dan dapat ditingkatkan kembali agar kebijakan dapat berjalan dengan lebih optimal.

4.1.1.5 Service Delivery

Masih ada beberapa hal yang kurang optimal dalam hal *service delivery*. Hal tersebut disebabkan oleh faktor masyarakat maupun faktor implementator yang kemudian berdampak pada *ouput* kebijakan yang

kurang maksimal, sehingga implementasi kebijakan juga tidak berjalan secara optimal. Misalnya, masyarakat yang tidak segera melengkapi berkas bermasalah, pelaksana yang terlambat dalam menerbitkan dokumen, masyarakat yang enggan mengurus dokumennya sendiri dan memilih menggunakan biro jasa sehingga pelayanannya berbayar.

4.1.1.6 Akuntabilitas

Akuntabilitas implementator dalam hal kepatuhan implementator terhadap prosedur dengan pelayanan yang murah biaya atau gratis. Namun ada hal yang kurang maksimal dalam hak ketepatan waktu pelayanan yang seringkali mengalami molor atau keterlambatan dan mengalami sedikit kendala pada respon implementator ketika dihubungi oleh masyarakat. Namun, implementator telah memberikan solusi terkait masalah responsivitas, yakni dengan menghubungi Subkor Perizinan untuk respon yang lebih cepat.

4.1.1.7 Kesesuaian program dengan kebutuhan

Kebijakan perizinan berusaha sesuai yang dijelaskan dalam PP pada kenyataannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, utamanya untuk memenuhi kewajiban berusaha dalam bentuk atau output yang di dapat yaitu dari Nomor Induk Berusaha\NIB.

4.1.2 Faktor Penghambat dalam Implementasi Kebijakan Online

**SingleSubmission Risked Based Approach pada Kantor Dinas
Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota
Salatiga**

4.1.2.1 Komunikasi

Faktor yang menghambat komunikasi pada OSS RBA seperti komputer yang masih satu arah dan jaringan internet yang kurang stabil sehingga informasi tersampaikan terkadang lebih lama dari yang seharusnya. media untuk penyebaran informasi masih terbatas dan desain yang kurang menarik sehingga masyarakat kurang berminat untuk membacanya. Keterbatasan kesediaan saluran informasi hanya pada WA dan telepon serta ketidakstabilan sinyal akan menghambat penanganan atas pengaduan dari masyarakat. Cara penyampaian informasi kebijakan masih terbatas pada media sosial. Padahal tidak semua masyarakat di Salatiga memiliki media sosial terutama yang sudah memasuki usia 40 tahun keatas.

4.1.2.2 Sumber Daya

Sumber daya dalam implementasi kebijakan online single submission based risk approach pada perizinan berusaha kaitannya dengan sumber daya manusia implementator masih kurang mencukupi karena hanya berjumlah 8 orang. Selanjutnya dalam hal informasi, instansi pelaksana telah memiliki SOP sebagai acuan kerja, namun terkait dengan data, semenjak diberlakukan OSS RBA, akses data instansi pelaksana terbatas. Berikutnya, untuk kewenangan sudah jelas diatur dalam regulasi. Sayangnya, jika dilihat dari segi fasilitas, sejauh ini masih ada fasilitas yang kurang memadai karena sarpras yang tersedia belum memenuhi spesifikasi yang dibutuhkan.

4.1.2.3 Disposisi

Walaupun sikap para staf dalam melayani sudah baik namun dengan adanya kendala jaringan memungkinkan masyarakat yang tidak sabar dengan proses tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku instansi pelaksana telah dan wajib memiliki pemahaman yang baik terkait dengan kebijakan yang akan di implementasikan. Selain itu, instansi pelaksana juga berkomitmen untuk menjalankan kebijakan dengan semaksimal mungkin, erusaha memberikan pelayanan prima dan menjawab kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

4.1.2.4 Struktur Birokrasi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga telah menyusun SOP sebagai acuan kerja dan pedoman pelaksanaan tugas walaupun pada praktiknya masih sering dijumpai kasus keterlambatan pelayanan yang menyimpang dari SOP yang ditetapkan sehingga implementasi kebijakan menjadi kurang efektif. Selain itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menyusun struktur kerja yang jelas, terstruktur dan memiliki rentang kendali yang tidak terlalu panjang sehingga memudahkan koordinasi.

4.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian mengungkapkan bahwa ditemukan beberapa hambatan dalam Implementasi Kebijakan *Online Single Submission Risk Based Approach* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga. Menindaklanjuti hal tersebut, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk memaksimalkan penerapan sistem aplikasi OSS RBA DPMPTSP Kota Salatiga. DPMPTSP seharusnya lebih banyak berinteraksi dengan masyarakat. Dan juga memerlukan adanya konsistensi dalam menjalankan dan mengembangkan inovasi yang dilakukan secara terus menerus dengan mengikuti perkembangan zaman.
2. Terkait dengan komunikasi kepada masyarakat selaku sasaran dari kebijakan lebih digalakkan lagi dengan mengenali minat masyarakat. Misalnya bagikan melalui sosial media, baik melalui TikTok, instagram, twitter, atau facebook dengan desain yang menarik dan ringan sehingga kebijakan dapat dikenal dan dipahami masyarakat dengan alasan karena masih ada masyarakat yang belum mengetahui kebijakan.
3. Terkait dengan stigma masyarakat tentang pelayanan publik yang sulit, rumit dan berbelit, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku instansi pelaksana harus melakukan rebranding dengan pelayanan yang dapat dijangkau dimana saja dengan respon yang ramah.
4. Sarana dan prasarana memegang peranan penting dalam implementasi sistem aplikasi OSS RBA. Pelayanan DPMPTSP dan implementasi sistem aplikasi OSS RBA harus dimaksimalkan. DPMPTSP harus menyelesaikan dan

memperluas infrastruktur dan fasilitasnya.

5. Untuk mendapatkan hasil yang maksimal, sumber daya manusia merupakan aspek terpenting dalam penerapan sistem OSS RBA. DPMPTSP perlu menambah tenaga kerja untuk bantuan tersebut. Adapun dari penelitian ini penulis memberi masukan kepada pemerintah Kota Salatiga agar implementasi OSS-RBA ini dapat dimaksimalkan pelaksanaan dan tata kelolanya dengan baik agar memudahkan masyarakat yang ingin mendapatkan izin usaha.