

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pada bab ini peneliti menyajikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan mengenai atribut inovasi SIPANJIMAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas. Kesimpulan mengenai atribut inovasi SIPANJIMAS diuraikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dari kelima atribut tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi SIPANJIMAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas belum memenuhi atribut inovasi karena dijumpai berbagai permasalahan. Atribut keuntungan relatif melihat sebagai atribut yang memiliki nilai keuntungan dan keunggulan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, dan atribut kompleksitas melihat inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan inovasi sebelumnya.

Berikut adalah hasil uraian masing-masing atribut inovasi SIPANJIMAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas:

- a. Pada atribut keuntungan relatif hasil analisis kenyamanan dan kepuasan belum terpenuhi dan status sosial belum mengalami

peningkatan hingga saat ini. Dampaknya keuntungan dan keunggulan yang masih minim.

- b. Pada atribut kesesuaian dengan nilai dan norma yang sudah terpenuhi dengan baik ditunjukkan melalui kesesuaian dengan peraturan dan nilai yang diterapkan dalam masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan layanan perizinan.
 - c. Pada atribut kompleksitas dinilai tingkat kerumitan yang cukup tinggi berdasarkan hasil analisis peneliti digambarkan melalui tingkat kompleksitas pengguna dalam memahami alur dan proses pelayanan, dan kendala pada infrastruktur jaringan.
 - d. Pada atribut kemungkinan dicoba digambarkan bahwa SIPANJIMAS telah memenuhi kriteria tersebut, ditunjukkan melalui fase uji coba pada tahun 2018 oleh *stakeholders* seperti DPMPTSP, Dinkominfo, Dinkes, tenaga kesehatan, dan para pelaku usaha.
 - e. Pada atribut kemungkinan diamati SIPANJIMAS telah memenuhi kriteria tersebut, beberapa aspek dari penilaian partisipasi masyarakat melalui hasil realisasi dan tersedianya fitur *tracking* pada website.
2. Faktor pendorong dan faktor penghambat penerapan SIPANJIMAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas terbagi menjadi dua faktor, diantaranya:

- a. Faktor pendorong, menjelaskan situasi yang mendorong organisasi untuk melakukan inovasi. Faktor pendorong ditunjukkan kondisi lingkungan yang harmonis dengan terciptanya komunikasi antar *stakeholders* dalam menghadapi tantangan, faktor sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan salah satunya melalui penggunaan teknologi dan beberapa penunjang lainnya seperti printer, monitor, jaringan internet, meja dan kursi petugas, *helpdesk*, serta dokumen persyaratan. Faktor adanya keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dilihat dari urgensi SIPANJIMAS dalam pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Banyumas berperan sebagai penunjang pelayanan perizinan yang lebih baik dari sistem yang digunakan sebelumnya.
- b. Faktor penghambat, yaitu kondisi yang menghambat keberjalanan inovasi secara tidak mulus atau tanpa resistensi. Faktor ketergantungan terhadap figur yang memiliki *high performance* ditunjukkan dengan kendala jaringan atau *error system* petugas di lapangan tidak memiliki kompetensi untuk melakukan perbaikan secara sistem. Faktor tekanan dan hambatan prosedur administratif ditemukan tidak adanya *sinkronisasi* dengan pihak penyedia *database* kependudukan. Terakhir faktor tidak mampu mengatasi risiko perubahan seluruh risiko ditentukan kepada Dinkominfo

karena sebagai petugas hanya dapat melakukan *back up* data apabila terjadi hambatan dalam sistem.

- c. Ditemukan adanya faktor baru yang sesuai dengan kondisi di lapangan pada faktor penghambat yaitu tidak adanya penghargaan atau insentif. Insentif atau penghargaan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas. Sebuah inovasi teruji keunggulaannya melalui adanya penghargaan dari pihak lain. Hal tersebut dapat berdampak pada motivasi pegawai untuk melakukan inovasi pelayanan perizinan yang lebih baik dari sebelumnya.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan, peneliti menyajikan beberapa saran, yaitu:

1. Dalam rangka memenuhi atribut inovasi, upaya yang dapat dilakukan oleh

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

- a. Dalam rangka memenuhi atribut keuntungan relatif inovasi Dinkominfo mengalokasikan anggaran untuk pengembangan SIPANJIMAS, alokasi anggaran tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman publik terutama pada pengguna usia lanjut melalui sosialisasi khusus dan kampanye sosial sebagai bentuk optimalisasi SIPANJIMAS. Meningkatkan intensitas penyebaran informasi melalui tatap muka secara berkala sehingga pandangan publik terhadap inovasi dapat meningkat.
- b. Dalam rangka memenuhi atribut kompleksitas memperbaharui jaringan infrastruktur untuk meningkatkan keamanan data dan meminimalisir *error system*. Tingkat kerumitan yang cukup tinggi dapat disederhanakan melalui beberapa cara seperti dilakukan penyederhanaan alur registrasi serta fitur yang tidak *user friendly* dapat menghilangkan segmentasi kelompok pengguna SIPANJIMAS sehingga dapat digunakan secara merata oleh siapapun yang mengaksesnya.

2. Dalam rangka memaksimalkan faktor pendorong dan mengatasi faktor penghambat pada inovasi SIPANJIMAS, dapat dilakukan berbagai cara diantaranya:
 1. Terciptanya kondisi lingkungan yang harmonis dengan meningkatkan intensitas komunikasi diluar rapat dan evaluasi yang dilakukan oleh oleh masing-masing *stakeholders*, pemanfaatan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan publik khususnya dengan memaksimalkan penggunaan teknologi sebagai alat untuk mempermudah proses pelayanan. Memotivasi pegawai untuk terus memberikan pelayanan yang berkualitas melalui pelatihan teknis dan sosialisasi sehingga petugas dapat terus memiliki etos kerja yang tinggi.
 2. Meminimalisir faktor ketergantungan terhadap figur yang memiliki *high performance* maka DPMPTSP memberikan pelatihan *skill* khusus dan membentuk tim khusus yang dikelola oleh DPMPTSP sehingga penanganan terkait masalah jaringan dapat terselesaikan. Mengembalikan fitur yang hilang berkaitan dengan *database* kependudukan dengan bekerjasama dengan Dindukcapil untuk mempermudah proses sinkronisasi. DPMPTSP harus menyediakan ruang *database* apabila terjadi eror maka memiliki *back up* data.
 3. Ditemukan adanya faktor penghambat baru yang sesuai dengan kondisi di lapangan yaitu tidak adanya penghargaan atau insentif.

SIPANJIMAS hingga saat ini belum pernah mendapatkan penghargaan dari pihak lain. Untuk memperoleh penghargaan salah satunya melalui pemberian *reward* kepada pegawai maka akan berdampak pada motivasi untuk melakukan inovasi dan memperbaiki inovasi yang telah ada.