

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Reformasi pelayanan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) telah mentransformasi arsitektur birokrasi menjadi lebih transparan dan akuntabel. Namun, dalam upaya membentuk *responsive governance*, ditemukan bahwa responsivitas yang tercipta masih bersifat prosedural. Meskipun implementasi nilai *New Public Service* (NPS) telah muncul melalui sikap aparatur yang humanis, pelayanan tersebut masih terbatas pada peran sebagai mediator sistem. Sebagaimana ditegaskan oleh pelayanan publik seharusnya mengutamakan kepentingan warga negara sebagai pemegang kedaulatan, namun dalam praktiknya, pelayanan pada birokrasi belum mengarah pada standar *responsive governance* dan masih sering terbelenggu oleh standarisasi.

2. Analisis Faktor Pendukung Responsivitas Pelayanan:

1. Sistem Koordinasi Terpadu: Keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Semarang mengintegrasikan berbagai dinas terkait (*OPD teknis*) di satu lokasi fisik, sehingga memangkas jarak birokrasi dan mempercepat proses verifikasi berkas perizinan.
2. Adaptabilitas Petugas Lapangan: Aparatur pelaksana memiliki inisiatif tinggi untuk terus belajar secara mandiri langsung di tempat (*learning by*

doing) guna memahami perubahan fitur aplikasi yang dinamis demi membantu masyarakat.

3. Kepastian Target Waktu: Kebijakan pemerintah pusat seperti *Service Level Agreement (SLA)* dalam aturan terbaru (PP No. 28 Tahun 2025) memberikan standar target durasi penyelesaian izin yang lebih terukur.
4. Inovasi Layanan Sosialisasi : program pelayanan sosialisasi secara merata (turun langsung ke pasar atau kelurahan) memberikan fleksibilitas bagi pelaku usaha kecil agar tetap bisa mendaftar tanpa harus kehilangan waktu berdagang.

Analisis Faktor Penghambat Responsivitas Pelayanan:

1. Sentralisasi Sistem (Ketergantungan Pusat): Hak pengelolaan aplikasi sepenuhnya berada di tangan pemerintah pusat (BKPM). Ketika server nasional lambat atau mengalami gangguan teknis (*error/down*), petugas daerah tidak bisa melakukan perbaikan langsung sehingga pelayanan terpaksa tertunda.
2. Pola Komunikasi dan Sosialisasi Mendadak: Instruksi atau perubahan alur pengisian data dari pemerintah pusat sering kali terjadi secara mendadak tanpa disertai sosialisasi yang matang bagi aparatur di tingkat pelaksana daerah.
3. Kesenjangan Literasi Digital: Banyak pelaku usaha Heterogen berskala mikro dan pedagang kaki lima (PKL) di Kota Semarang yang masih

gagap teknologi (gaptek) dan memiliki gawai/komputer yang memadai untuk mengakses sistem secara mandiri.

4. Kompleksitas Bahasa Aplikasi: Desain sistem serta diksi istilah di dalam aplikasi OSS dinilai terlalu kaku dan berbelit-belit bagi masyarakat awam, sehingga memindahkan beban pengerjaan data administratif ke pundak pengguna yang belum siap.

4.2 Saran

1. Reorientasi Peran Aparatur (Fokus pada Masalah Substantif)

DPMPTSP disarankan untuk mereposisi peran petugas dari sekadar pembantu teknis menjadi konsultan advokasi bisnis. Hal ini krusial agar pelayanan tidak hanya berhenti pada aspek administrasi, tetapi mampu mewujudkan kolaborasi nyata sesuai dengan prinsip inovasi pelayanan berbasis kemitraan (Mulyadi (2016)).

2. Evaluasi Peningkatan Komunikasi dan Koordinasi Antar Instansi

Mendorong adanya standar prosedur penanganan kendala yang lebih tegas antara Pemerintah Kota Semarang dengan Pemerintah Pusat. Hal ini penting untuk meminimalisasi ketidakpastian layanan ketika terjadi gangguan sistemik, sehingga hak-hak warga negara dalam mendapatkan kepastian layanan tetap terlindungi.

3. Inovasi Literasi Digital Berbasis Inklusivitas

Mengembangkan strategi edukasi perizinan yang lebih masif bagi pelaku usaha dengan tingkat literasi teknologi rendah. Program edukasi yang berkelanjutan diperlukan untuk mereduksi kesenjangan akses dan mendorong

kemandirian digital masyarakat, sehingga reformasi pelayanan tidak bersifat diskriminatif.

4. Penguatan Mekanisme Umpan Balik Kualitatif

Menyusun instrumen evaluasi yang mampu menangkap narasi pengalaman pengguna secara mendalam, bukan sekadar angka kepuasan kuantitatif. Data kualitatif ini penting sebagai landasan kebijakan yang lebih akomodatif terhadap karakteristik sosiologis masyarakat Kota Semarang.