

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

1. Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam pemberian layanan perizinan UMKM sebagian besar belum berjalan dengan baik. Terdapat kriteria kinerja yang penerapannya belum terlaksana dengan baik, yaitu kriteria kualitas layanan, kriteria responsivitas, dan kriteria akuntabilitas. Kriteria yang penerapannya sudah berjalan dengan baik adalah kriteria produktivitas, kriteria responsibilitas, dan kriteria equity (prinsip pemerataan dan kejujuran).

**a. Produktivitas**

Produktivitas kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora dalam pemberian layanan izin UMKM sejauh ini sudah berjalan cukup baik. Terkait dengan adanya layanan dengan menggunakan *OSS RBA*, pelayanan waralaba, usaha perdagangan, pemanfaatan alun-alun untuk pelaku usaha berjalan cukup efektif. Kemudian dari pihak Dinas sendiri juga memberikan upaya seperti pendampingan izin bagi para pemohon, memberikan pemahaman melalui berbagai macam sosialisasi, dan juga melaksanakan layanan jemput bola bagi para pelaku usaha.

**b. Kualitas layanan**

Kriteria kualitas layanan dalam DPMPTSP Kabupaten Blora terkait pemberian layanan izin UMKM belum berjalan dengan baik. Kualitas layanan berdasarkan kinerjanya belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan kurangnya pemahaman masyarakat

mengenai prosedur layanan yang dilaksanakan, Kemudian permasalahan yang terjadi pada saat ini yakni keterlambatan waktu pelayanan yang sering terjadi dikarenakan kurang pemahamnya pelaku usaha dengan persyaratan apa saja yang dibutuhkan, sehingga mereka harus melengkapinya terlebih dahulu agar izin usaha bisa benar-benar untuk di proses. Selain itu, sebagian besar dari mereka para pelaku UMKM dalam mengurus izinnya menggunakan jasa calo. Mereka yang belum memahami prosedur perizinan lebih memilih memasrahkan saja untuk pengurusan perizinan usaha mereka dengan menggunakan jasa calo sehingga mereka hanya terima beres saja.

c. Responnsivitas

Responsivitas kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora terhadap pemberian layanan izin usaha sejauh ini belum berjalan dengan baik dikarenakan masih terdapat kendala dimana masih kurangnya respon Dinas terkait bagaimana kondisi sebenarnya di lapangan menurut masyarakat dan masih banyak sekali masyarakat mengeluhkan akan hal tersebut. Pihak Dinas beranggapan bahwa responsivitas yang mereka laksanakan dalam pelayanan terkait izin UMKM selama ini sudah cukup baik dan sudah dapat teratasi ketika Dinas melaksanakan sosialisasi-sosialisasi yang telah dilaksanakan tanpa melihat langsung bagaimana kondisi terjadi di masyarakat saat ini.

d. Responsibilitas

Responsibilitas kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora dalam pemberian layanan perizinan UMKM sudah berjalan dengan baik. Dalam pelaksanaannya Dinas memberikan pelayanan sudah sesuai dengan regulasi,

diantaranya: Dinas menjalankan tanggungjawab untuk memastikan bahwa pemberian layanan terkait izin usaha dilakukan sesuai dengan aturan dan Undang-Undang yang telah ditetapkan yakni, PP No 5 Tahun 2020 yang mengatur tentang cipta kerja/perizinan berusaha dengan menggunakan *OSS RBA*. Selain itu, juga melaksanakan pendelegasian wewenang Tahun 2020 No 79 dari pemerintah daerah Kabupaten Blora kepada kepala DPMPTSP dan secara langsung *SOP* yang telah ditetapkan harus terlaksana dengan baik.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora dalam memberikan layanan perizinan usaha belum berjalan dengan baik. Masih adanya oknum pegawai yang kurang memiliki rasa tanggungjawab mengenai pelayanan yang seharusnya menjadi tanggungjawab dari mereka, terbukti dengan adanya petugas yang dalam memberi pelayanan bersikap acuh dan tidak ramah, kemudian permasalahan lain timbul dikarenakan kurangnya profesional petugas mengenai layanan yang diberikan, sebab terdapat beberapa petugas pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Blora yang belum memahami penggunaan sistem tersebut untuk memberikan pelayanan kepada para pelaku usaha yang ingin mengurus perizinannya.

f. Equity

Equity dalam kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora memberikan pelayanan terkait perizinan usaha sudah berjalan dengan baik. DPMPTSP Kabupaten Blora dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan telah menjunjung tinggi keadilan, kejujuran sesuai dengan prinsip yang sudah

ditetapkan dan diselenggarakan dengan memperhatikan berbagai aspek-aspek pemerataan, kejujuran. Semua petugas sudah diberikan pembekalan untuk selalu bersifat jujur dan adil kepada para pengguna layanan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Sebagai contoh, pihak Dinas melaksanakan prinsip pemerataan dengan cara pendampingan layanan yang dibatasi untuk satu pemohon hingga benar benar selesai, karena untuk mengantisipasi menumpuknya atau teman teman pelaku Usaha yang menunggu lama.

2. Terdapat faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam pemberian layanan perizinan usaha mikro kecil menengah. Adapun faktor penghambat tersebut adalah sebagai berikut.
  - a. Adanya kendala pada sistem jaringan, hal ini akan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh DPTMPTSP, mengingat layanan berbasis pada teknologi internet.
  - b. Terbatasnya wewenang DPTMPSPP yang berkaitan dengan kewenangan lain yang di luar wewenang DPTMPSPP. Sebagai contoh, Dinas membutuhkan koordinasi dengan instansi di atasnya untuk mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan izin ataupun NIB yang telah diterbitkan jika terjadi permasalahan.
  - c. Faktor yang menghambat akuntabilitas kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora adalah kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang seharusnya menjadi tanggungjawab dari mereka.

## 4.2 Saran

1. DPMPTSP Kabupaten Blora harus meningkatkan kinerjanya terutama dengan memperbaiki indikator kinerja yang masih lemah, diantara caranya adalah :
  - a. Meningkatkan kualitas layanan dengan cara memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang jelas. Hal ini bisa dilakukan dengan kegiatan sosialisasi baik secara langsung seperti mengadakan sosialisasi di Desa dan sebagainya atau pun dengan memanfaatkan media untuk menjelaskan prosedur pelayanan yang jelas.
  - b. Pihak DPMPTSP Kabupaten Blora juga perlu meningkatkan responsivitas dengan melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi langsung secara rutin. Hal ini berguna untuk mengetahui kondisi masyarakat secara langsung dan permasalahan yang sedang terjadi di masyarakat, terutama permasalahan yang dihadapi oleh pelaku usaha sehingga kebijakan yang akan diambil menjadi tepat sasaran. Cara lain yang dapat dilakukan adalah dengan mengadakan survei kepuasan yang didalamnya terdapat juga kritik dan saran untuk perbaikan prosedur pelayanan yang lebih baik.
  - c. Pihak DPMPTSP Kabupaten Blora perlu meningkatkan akuntabilitas kinerja salah satunya dengan mengadakan pelatihan untuk petugas secara berkala, baik pelatihan secara teknis maupun pelatihan mengenai attitude pelayanan yang baik. Hal ini bertujuan agar petugas menguasai tugasnya dan baik dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.
2. DPMPTSP harus mengatasi hambatan yang terjadi pada kinerja pelayanan perizinan UMKM, dengan cara :

- a. Melakukan *maintenance* rutin pada sistem jaringan atau website yang digunakan.
- b. Melakukan koordinasi berkala dengan seluruh stakeholder yang terlibat, termasuk dengan instansi yang berada di atasnya. Hal ini bertujuan untuk menghindari missskomunikasi yang mungkin terjadi antar stakeholder.
- c. Membekali pegawai dengan pengetahuan dan ketrampilan yang berkaitan dengan kinerja pelayanan perizinan UMKM.