

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

5.1.1 Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.

Berdasarkan hasil analisis tentang “Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu” dapat disimpulkan bahwa proses inovasi SIPANSE telah terselenggara dengan cukup baik mulai dari tahapan permulaan sampai tahapan implementasi. Pada tahapan proses permulaan terdapat tiga langkah, pertama langkah pengetahuan dan penyadaran, kedua langkah pembentukan sikap dan ketiga langkah penerimaan inovasi. Selanjutnya pada tahapan proses implementasi terdapat dua langkah, yaitu langkah awal implementasi dan langkah keberlanjutan inovasi

- 1). Proses pengetahuan dan penyadaran inovasi SIPANSE dapat disimpulkan bahwa proses pengetahuan dan penyadaran mengenai inovasi SIPANSE di lingkungan DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah berjalan dengan baik. Melalui berbagai kegiatan seperti rapat, sosialisasi, dan pemberian informasi, pengetahuan tentang inovasi dan kebutuhan organisasi untuk menerapkannya telah disampaikan dengan efektif. Rapat bersama tim teknis, rapat koordinasi,

dan rapat lanjutan menjadi wadah untuk membahas pemrosesan pelayanan SIPANSE secara rinci. Dalam rapat-rapat tersebut, inisiator menyampaikan latar belakang, analisis prioritas masalah, tujuan, langkah penerapan, dan manfaat dari inovasi SIPANSE. Hal ini membantu para pegawai memahami pentingnya inovasi dan mendorong mereka untuk mendukung implementasinya. Selain itu, melalui komunikasi dua arah dan diskusi yang terjadi dalam rapat dan koordinasi antar pegawai dan OPD, kesadaran kritis terbentuk dan pegawai DPMPTSP Provinsi Bengkulu menyadari manfaat inovasi SIPANSE dalam memudahkan pelaksanaan pelayanan perizinan. Proses pengetahuan dan penyadaran ini memastikan bahwa semua pihak terlibat memahami inovasi dan berkomitmen untuk mendukungnya. Dengan demikian, proses pengetahuan dan penyadaran yang terjadi di lingkungan DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah berhasil menciptakan pemahaman dan kesadaran yang diperlukan untuk mendukung inovasi SIPANSE dan memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan.

- 2). Proses pembentukan sikap inovasi SIPANSE dapat disimpulkan bahwa proses pembentukan sikap terhadap inovasi SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah berjalan dengan baik. Seluruh pegawai DPMPTSP telah mendapatkan bimbingan teknis, sosialisasi, dan pelatihan yang diperlukan untuk menghadapi inovasi tersebut. Pada awalnya, terdapat perbedaan dalam sikap pegawai terhadap inovasi SIPANSE. Beberapa pegawai merasa belum siap dan menghadapi tantangan dalam menggunakan sistem pelayanan *online*. Namun, dengan adanya bimbingan dan pelatihan, pegawai DPMPTSP telah

berhasil menguasai sistem pelayanan perizinan berbasis *online* dan beradaptasi dengan inovasi tersebut. Melalui pelatihan dan pembelajaran, pegawai DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan perizinan yang maksimal kepada masyarakat melalui SIPANSE. Hal ini menunjukkan komitmen dan kesediaan pegawai untuk menerima inovasi dan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, proses pembentukan sikap terhadap inovasi SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah berjalan dengan sukses dan pegawai telah siap untuk memberikan pelayanan perizinan yang optimal menggunakan sistem pelayanan *online*.

- 3). Proses penerimaan inovasi SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu dapat disimpulkan telah berjalan dengan baik. Para pegawai DPMPTSP telah sepakat untuk menerima dan mengimplementasikan inovasi SIPANSE sebagai salah satu media pelayanan kepada masyarakat. Proses perencanaan implementasi inovasi juga telah dilakukan dengan baik oleh seluruh pegawai. Kesadaran akan pentingnya menjalankan inovasi SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu menjadi faktor kunci dalam penerimaan inovasi ini. Inovasi SIPANSE dianggap sebagai sesuatu yang baru dan bermanfaat yang telah disetujui bersama untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dan meningkatkan kinerja organisasi. Selain itu, OPD terkait di Provinsi Bengkulu juga merasakan manfaat dari pelayanan perizinan secara *online* melalui SIPANSE. Dengan adanya inovasi ini, pelayanan perizinan menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor

DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Berdasarkan kesepakatan dan dukungan dari seluruh pegawai serta manfaat yang dirasakan oleh OPD terkait, penerimaan inovasi SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah berjalan dengan sukses. Inovasi ini memberikan kemudahan dalam pelayanan perizinan kepada masyarakat dan meningkatkan kinerja organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan.

- 4). Proses implementasi inovasi SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu dapat disimpulkan telah berjalan dengan baik. Langkah-langkah yang dilakukan termasuk diresmikannya aplikasi SIPANSE. Proses awal implementasi inovasi aplikasi SIPANSE DPMPTSP Provinsi Bengkulu adalah dengan membuat proposal dan menetapkan anggaran. Selanjutnya melalui berbagai tahapan proses lain yang dilakukan, yaitu menambahkan fitur cetak sendiri agar masyarakat dapat mencetak berkas sendiri tanpa harus ke kantor DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Selain itu DPMPTSP Provinsi Bengkulu juga menambahkan fitur-fitur lain dalam proses ini seperti penambahan fitur survei SKM, Cek status izin, Pengaduan dan lainnya. Pada proses awal implemenasi ini DPMPTSP Provinsi Bengkulu juga membuat buku panduan untuk penggunaan aplikasi SIPANSE. Panduan tersebut terbagi menjadi tiga buku, yaitu untuk pengguna pelayanan, untuk FO (*Front Office*), dan untuk BO (*Back Office*). Tujuan dari dibuatnya buku panduan ini adalah agar memudahkan masyarakat serta pegawai dalam penggunaan aplikasi SIPANSE. DPMPTSP Provinsi Bengkulu juga melaksanakan sosialisasi lanjutan melalui media sosial dan *website* resmi, serta partisipasi

dalam acara *reality show* dan program "Ngopi Pagi" Khas Bengkulu. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan perizinan secara *online* melalui *website* resmi SIPANSE. Dalam proses implementasi ini, DPMPTSP juga menyediakan ruangan Informasi dan Konsultasi sebagai fasilitas bagi masyarakat untuk mendapatkan bantuan dari pegawai. Proses implementasi inovasi SIPANSE ini berhasil dilakukan melalui program-program kegiatan seperti sosialisasi langsung dan daring. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengenal inovasi dan memanfaatkannya dalam memperoleh pelayanan perizinan. Dengan adanya langkah-langkah ini, implementasi inovasi SIPANSE dapat berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Melalui upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Bengkulu, inovasi SIPANSE telah sukses diimplementasikan dengan adanya pengenalan inovasi melalui berbagai program kegiatan. Hal ini menunjukkan komitmen DPMPTSP dalam menyediakan pelayanan perizinan yang efisien dan mudah diakses oleh masyarakat.

- 5). Proses keberlanjutan inovasi SIPANSE dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah berhasil melaksanakan proses keberlanjutan inovasi dengan baik. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi penyediaan *form* pengaduan, evaluasi pelaksanaan pelayanan, dan pengembangan menu IMB melalui aplikasi SIPANSE. Aplikasi SIPANSE ini memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan perizinan bagi masyarakat dan pegawai. Namun, terdapat kendala terkait kapasitas jaringan yang masih sering mengalami *error*. DPMPTSP terus berupaya mengembangkan aplikasi

SIPANSE untuk meningkatkan kemudahan pelayanan perizinan dan mengatasi kendala jaringan. Keberlanjutan SIPANSE telah memberikan kontribusi positif dalam pelayanan publik di Provinsi Bengkulu, yang terbukti dengan berbagai penghargaan yang diterima, seperti Penghargaan Nasional Kepatuhan Pelayanan Publik dan Anugerah Layanan Investasi (ALI). Dengan demikian, inovasi SIPANSE akan terus diperbaharui dan menjadi contoh inovasi yang berhasil memberikan kontribusi yang baik dalam pelayanan publik di masa depan.

5.1.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi SIPANSE

1). Keinginan untuk Berubah

Proses inovasi SIPANSE DPMPTSP Provinsi Bengkulu melakukan perubahan dengan meluncurkan aplikasi SIPANSE untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas penyelenggaraan layanan perizinan. DPMPTSP Provinsi Bengkulu setuju untuk melakukan perubahan dengan menghadirkan inovasi SIPANSE dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Pegawai telah menyadari pentingnya inovasi dalam organisasi dan memiliki keinginan untuk berubah. Sistem pelayanan perizinan awalnya manual, tetapi dengan adanya inovasi SIPANSE, prosesnya dapat dilakukan secara daring atau online, memberikan kemudahan bagi pegawai dan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

2). Sarana dan Prasarana

Berdasarkan sarana dan prasarana yang tersedia di DPMPTSP Provinsi Bengkulu, terlihat bahwa DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah menyediakan

berbagai macam alat tulis kantor dan kebutuhan kantor lainnya. Sarana dan prasarana ini sangat penting dalam mendukung proses pelayanan yang lebih baik dan efisien. Dengan adanya sarana dan prasarana yang berkualitas, seperti PC Monitor dengan teknologi *touch screen* dari merk Samsung dan Asus, Komputer PC HP 24 *inch All In One*, serta penggunaan printer dengan merk Epson L4160 dan Printer Thermal, DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah memastikan bahwa mereka memiliki alat-alat yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan inovasi SIPANSE. Dengan beberapa sarana dan prasarana yang tersedia tersebut akan tetapi masih terdapat kekurangan pada sarana dan prasarana, yaitu mengenai *server* jaringan yang masih terbatas dan kapasitas SIPANSE dalam menerima berkas yang besar menyebabkan proses pelayanan SIPANSE terhambat serta DPMPTSP Provinsi Bengkulu belum memberikan insentif atau penghargaan khusus bagi pegawai yang berinovasi. Meskipun ada beberapa penghargaan yang diberikan kepada keseluruhan pegawai yang menunjukkan kinerja pelayanan yang baik, namun penghargaan tersebut tidak terkait secara spesifik dengan inovasi. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah menyediakan sarana dan prasarana yang cukup baik akan tetapi masih terdapat beberapa kendala. Sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi inovasi SIPANSE dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3). Dukungan Pihak yang Terlibat dan Bertanggung Jawab dalam Pelaksanaan Inovasi

Berdasarkan dukungan pihak yang terlibat dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan inovasi dapat disimpulkan bahwa inovasi SIPANSE telah berhasil terselenggara berkat dukungan dari berbagai pihak. Pihak internal, seperti DPMPTSP Provinsi Bengkulu, memiliki peran penting dalam merancang, menjalankan, dan mengevaluasi sistem inovasi tersebut yang berperan dalam membuat sistem baru, menjalankan operasionalnya, serta mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan yang ada. Selain itu, pemerintah Provinsi Bengkulu juga memberikan dukungan yang signifikan dalam melaksanakan inovasi SIPANSE. Pihak eksternal pemerintah berperan dalam memberikan masukan dan integrasi sistem dengan OPD terkait, sehingga terjadi sinergi dan koordinasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan secara daring. Tidak hanya pihak pemerintah, partisipasi masyarakat juga sangat berperan dalam kesuksesan inovasi SIPANSE. Melalui penggunaan pelayanan perizinan melalui SIPANSE, masyarakat ikut berkontribusi dalam penggunaan sistem daring dan memberikan umpan balik yang konstruktif untuk perencanaan dan evaluasi ke depan. Kesuksesan inovasi SIPANSE ini menunjukkan bahwa kolaborasi antara pihak internal, pemerintah, dan masyarakat dapat menghasilkan perubahan positif dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Dukungan dari semua pihak tersebut menjadi faktor kunci dalam terselenggaranya inovasi ini dan memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat.

4). Kebebasan untuk Berekspresi

Kebebasan untuk berekspresi pada proses inovasi SIPANSE diusulkan oleh internal DPMPTSP Provinsi Bengkulu, dan setiap pegawai diberikan kebebasan untuk menyuarakan ide dan gagasannya baik dalam waktu formal maupun informal. Setiap tahun, usulan dari pegawai diusulkan dalam rencana kegiatan masing-masing bidang dan diusulkan kepada kepala dinas untuk menjadi rencana kerja beserta anggaran yang dibutuhkan. Inovasi SIPANSE terus berkembang setiap tahunnya untuk menyempurnakan aplikasi tersebut. Awalnya, aplikasi SIPANSE adalah semi-*online*, di mana beberapa proses masih dilakukan secara manual dan lainnya secara *online*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah disampaikan sebelumnya, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan mengoptimalkan inovasi SIPANSE, antara lain sebagai berikut:

- 1). Inovasi yang dilakukan Pemerintah Provinsi Bengkulu melalui DPMPTSP dengan adanya inovasi (SIPANSE) dirasa penulis sudah menjadi program yang bisa diunggulkan. Dalam rangka mengoptimalkan proses inovasi tersebut DPMPTSP Provinsi Bengkulu dapat meningkatkan koordinasi yang kooperatif dengan pihak internal dan eksternal organisasi untuk mengoptimalkan dan mengembangkan sistem inovasi SIPANSE melalui pengadaan rapat dan forum diskusi. Selain itu, DPMPTSP Provinsi Bengkulu

dapat memperbaiki sistem secara teknis untuk menunjang kecepatan proses izin.

- 2). DPMPTSP Provinsi Bengkulu dapat berkerja sama dengan pihak ketiga untuk menambah jumlah server yang dimiliki maupun menyediakan jaringan internet yang lebih handal. Selain itu, penting bagi DPMPTSP Provinsi Bengkulu untuk memberikan pendidikan dan pelatihan yang wajib bagi seluruh pegawainya, baik terkait inovasi SIPANSE maupun peningkatan kemampuan penggunaan teknologi informasi. Hal ini akan memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan yang diperlukan dan dapat mengatasi masalah dengan cepat. Selanjutnya, diperlukan pemberian insentif kepada pegawai DPMPTSP Provinsi Bengkulu yang telah berinovasi guna meningkatkan motivasi mereka dan mendorong pengembangan ide dan gagasan yang dapat mencapai tujuan organisasi.
- 3). Temuan penelitian ini memberikan pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem pelayanan elektronik di DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Diharapkan implikasi ini dapat mendorong penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi lebih lanjut terhadap keberlanjutan dan pengembangan sistem. Penelitian selanjutnya dapat fokus pada keberlanjutan dan pengembangan sistem pelayanan elektronik di DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Ini melibatkan penelitian tentang strategi pengembangan jangka panjang, pemeliharaan, dan peningkatan sistem untuk memastikan efektivitas dan keberlanjutan inovasi ini