

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini berangkat dari fenomena penyelenggaraan pelaksanaan berusaha terintegrasi secara elektronik melalui aplikasi OSS, dari fenomena ini coba dihubungkannya dengan tugas dan fungsi DPMPTSP Kabupaten TTU yaitu sebagai penyelenggara perumusan kebijakan teknis dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan kabupaten. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, ikut mempengaruhi desain perumusan strategi DPMPTSP Kabupaten TTU dalam menciptakan pelayanan perizinan yang berkualitas.

Hasil penelitian dengan melihat penyelenggaraan perizinan terintegrasi secara elektronik oleh DPMPTSP Kabupaten TTU, menunjukkan hal-hal sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik pada DPMPTSP Kabupaten TTU belum sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan, sehingga diperlukan adanya perbaikan. Prosedur pelayanan dan status kepegawaian tim teknis yang belum permanen, memberikan kontribusi yang besar bagi hambatan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Hal lain adalah mengenai prosedur kerja administrasi

perkantoran yang tidak ada, yang menyebabkan pelaksanaan tugas dan fungsi dari jabatan struktural yang ada dilaksanakan tanpa ada pedoman yang jelas, dan menjamin keselarasan antar bidang. Akibatnya pelaksanaan aktivitas kantor tidak berjalan dengan efisien.

2. Permasalahan penyelenggaraan perizinan terintegrasi secara elektronik pada DPMPTSP tidak terlepas dari beberapa faktor yang teridentifikasi antara lain:

a. Perencanaan strategis, yaitu membangun kesepakatan dengan berbagai *stakeholders* (perangkat teknis) untuk merencanakan sasaran strategis lima tahunan ke depan sebagai pedoman dan bahan evaluasi terhadap kendala atau permasalahan yang dihadapi bersama dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu terintegrasi secara elektronik. Sasaran strategis ini juga memperhatikan ketersediaan anggaran dan sumber daya aparatur yang dimiliki.

b. Komitmen bersama, yaitu kesadaran bersama dari seluruh komponen perangkat daerah terkait terhadap nilai dan tujuan pelayanan publik, yang menjadi modal utama dalam pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing, guna mendukung tujuan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

3. Upaya yang telah dilakukan pemerintah daerah dalam mendukung pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu terintegrasi secara elektronik antara lain:

- a. Pembentukan Satuan Tugas Percepatan Berusaha di tingkat Kabupaten TTU dengan Keputusan Bupati Timor Tengah Utara Nomor 31/KEP/HK/I/2019 tentang Satuan Tugas Percepatan Pelaksanaan Berusaha Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2019. Satgas ini beranggotakan kepala perangkat daerah teknis terkait dan tim teknis yang menjadi perwakilan dari masing-masing perangkat daerah.
- b. Melakukan rapat koordinasi antara Kepala DPMPTSP dengan tim teknis untuk menyusun prosedur penerbitan rekomendasi atau pertimbangan teknis bagi perizinan yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kabupaten TTU.
- c. Mengeluarkan Instruksi Bupati Timor Tengah Utara Nomor: BO. 188.55/85/II/2019 tentang Penyerahan Pelimpahan Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Timor Tengah Utara. Isi dari Instruksi Bupati TTU ini adalah kewajiban bagi tim teknis untuk berkantor setiap hari rabu di DPMPTSP Kabupaten TTU.

## **5.2 Rekomendasi**

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik, maka berikut rekomendasi untuk dilakukan perbaikan :

**1. Membangun kemampuan dan keterampilan aparatur, melalui pendidikan dan pelatihan yang tepat.**

Pendidikan dan pelatihan dimaksudkan untuk meningkatkan kompetensi petugas dalam menggunakan perangkat komputer dan penguasaan aplikasi OSS. Kegiatan ini juga dilakukan untuk mendukung komitmen bersama untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Metode pelatihan dapat dilakukan dengan sederhana yaitu melalui mentoring dan *coaching* dari aparatur yang lebih berpengalaman dengan memberikan informasi, dukungan dan dorongan dalam melaksanakan pekerjaan. Tentunya sebelum mentoring dan *coaching* dilakukan, maka terlebih dahulu aparatur yang senior atau berpengalaman telah melaksanakan reorientasi ulang pada level manajemen diatas.

**2. Menyusun prosedur kerja dan buku panduan pelayanan berbasis elektronik atau OSS dengan melibatkan seluruh komponen.**

Prosedur kerja dan Buku Panduan layanan berbasis elektronik atau OSS ini bertujuan mengurangi bias dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten TTU. Selain itu dengan adanya dokumen ini menunjukkan komitmen bersama dari seluruh aparatur untuk mendukung pelayanan perizinan yang prima kepada masyarakat pengguna layanan.

Dalam proses penyusunan dibutuhkan partisipasi aktif dari seluruh komponen yang akan mencerminkan tanggung jawab masing-masing terhadap tugas pokok dan fungsinya yang dibuatnya sendiri.

### **3. Membangun komunikasi yang efektif dengan *stakeholders* dan masyarakat pengguna layanan.**

Komunikasi digambarkan sebagai formal dan informal. Robbins dan Coulter (2010:88) berpendapat bahwa komunikasi formal mengacu pada komunikasi yang berlangsung dalam aturan-aturan kerja organisasi yang ditetapkan, sedangkan komunikasi informal adalah komunikasi yang tidak didefinisikan dalam hierarki struktur organisasi. Komunikasi formal terjadi dalam setiap aktivitas kantor dan menimbulkan beban kerja yang besar pada aparatur, untuk itu organisasi perlu menciptakan komunikasi informal yang dapat memberi keseimbangan dan menyehatkan kembali aparatur pada kondisi yang prima untuk bekerja.

Metode berkomunikasi yang efektif kemudian dapat menggabungkan kedua jenis komunikasi diatas. Hal ini dapat dilakukan dengan :

- a. memiliki desain *lay out* kantor yang terbuka, dan relatif sama bagi setiap orang, untuk menumbuhkan budaya terbuka, jujur, dan penghormatan kepada sesama;
- b. *coffe morning* yang dapat dilakukan seminggu sekali, dengan suasana yang rileks sambil berdiskusi ringan tentang pencapaian target-target organisasi;
- c. keteladanan dari pemimpin dalam berkomunikasi yang santun, menyimak dengan aktif keluhan bawahan;

Komunikasi informal dibutuhkan juga dalam interaksi antara petugas *front office* dengan pengguna layanan perizinan atau pemohon. Komunikasi ini akan membangun pelayanan yang lebih dekat dan hangat, sehingga mengurangi kesalahan komunikasi yang di karenakan sebagian besar masyarakat di daerah masih bertutur dengan bahasa dan dialek lokal.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Taufiq Effendi. 2008. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Maju dan Sejahtera)*. Semarang. Universitas Diponegoro-Petraya.
- The Liang Gie. 1968. *Pertumbuhan Pemerintah Daerah di Negara Republik Indonesia (Jilid III)*. Jakarta. PT. Gunung Agung.
- B. Hestu Cipto Handoyo. 2008. *Prinsip-Prinsip Legal Drafting & Desain Naskah Akademik*. Yogyakarta. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik Untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hans Kelsen. 2014. *Teori Umum tentang Hukum dan Negara*. Bandung. Nusa Media.
- Bagir Mana. 1994. *Hubungan Antara Pusat dan Daerah Menurut UUD 1945*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.
- Mana Mana. 2001. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Yogyakarta. Pusat Studi Hukum (PSH) Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
- Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta . CV Andi Offset.
- Hanif Nurcholis. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintah dan Otonomi Daerah*. Jakarta. Grasindo.
- Ratminton & Atik S. W. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Robbins dan Coulter. 2010. *Manajemen*. Edisi Kesepuluh-Jilid 2. Penerbit Erlangga. Jakarta. Halaman 88.
- Yoyo Sudaryo dkk. 2017. *Keuangan di Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Deddy Supriady & Dadang Solihin. 2004. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Maria Farida Indrati Soeprapto. 2007. *Ilmu Perundang-Undangan*. Yogyakarta. Kanisius.

W. Riawan Tjandra & Kresno Budi Darsono. 2009. *Legislative Drafting: Teori dan Teknik Pembuatan Peraturan Daerah*. Yogyakarta. Universitas Atmajaya Yogyakarta.

W. Riawan Tjandra & Kresno Budi Darsono. 2009. *Teori dan Teknik Pembuatan Peraturan Daerah (Pengantar Hans Atlov)*. Yogyakarta.

### **Peraturan Perundangan-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3848).

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.

Permenpan Nomor: PER/04/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Pengajuan Dokumen Usulan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah.

Peraturan Menteri PAN-RB No 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014.

Peraturan Menteri PAN-RB No 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Peraturan Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara No 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah.

## **Penelitian**

C. Maya Indah S dan Theofransus Litaay. *Implementasi Pelayanan Publik Yang Berintegritas Dalam Pemerintahan (Studi Kasus Di Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur)*. Pusat Studi Anti-Korupsi dan Good Governance Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana Kota Salatiga Provinsi Jawa Tengah. 2012.

Nina Darmayanti. *Evaluasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP): Studi Pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman*. Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada. 2010.

Deni Dermawan. *Implementasi Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta*. Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada. 2014.