

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Pelayanan Publik merupakan salah satu sarana yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan tanggung jawab terhadap masyarakat dalam mewujudkan *good governance*. *Good governance* merupakan sistem pemerintahan yang baik didasarkan dari hubungan antara pemerintah, masyarakat dan swasta dengan melibatkan *stakeholders* dalam berbagai kegiatan baik. *Good governance* dapat dikatakan baik apabila dalam penyelenggaraannya sudah dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat berupa jelasnya prosedur yang diberikan seperti lengkapnya persyaratan dari perizinan yang akan diurus, jelasnya waktu yang diberikan dalam mengurus perizinan dan tidak ada pungli yang dilakukan. Sedangkan *good governance* tidak baik terjadi apabila masih terdapatnya KKN dalam memberikan pelayanan seperti pelayanan yang diberikan berbelit-belit, waktu yang berikan tidak jelas dan masih terdapatnya pungli yang tidak jelas alasannya biaya pelayanan kemana digunakan.

Pada tahun 2020, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang baik sebesar 94,03. Pada tahun 2021, mendapatkan penghargaan dari KEMENPANRB sebagai pelayanan prima terbaik dan Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi 97,40. Selanjutnya, Indeks Kepuasan Masyarakat

pada tahun 2022 meningkat dari tahun sebelumnya menjadi 98,39 dan berhasil mempertahankan predikat A selama tiga tahun. Pada tahun 2023 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat lagi dari tahun sebelumnya dengan nilai 99,29. Dari Indeks Kepuasan Masyarakat ini dapat dilihat bahwa nilainya selalu meningkat dari tahun sebelumnya dan meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat ini bergantung dari penerapan prinsip-prinsip *good governance*.

Pertama, partisipasi yang dilakukan oleh masyarakat dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah ikut terlibat sosialisasi yang diadakan oleh penyelenggara pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jadi penerapan prinsip partisipasi oleh DPMPTSP sudah baik tetapi tidak secara menyeluruh karena masih terdapat kekurangan yang dimana pada tahun 2022 terjadi komunikasi yang tidak baik antara HIPMI dengan DPMPTSP yang tidak mengikut sertakan HIPMI dalam kegiatan yang dilakukan oleh DPMPTSP tetapi setelah terjadinya fenomena tersebut, DPMPTSP mampu memperbaiki komunikasinya dengan HIPMI sehingga sekarang semua kegiatan DPMPTSP selalu mengikutsertakan HIPMI dan HIPMI sekarang sudah bekerjasama dengan DPMPTSP untuk kegiatan sosialisasi mengenai NIB.

Kedua, prinsip transparansi yang dilakukan oleh DPMPTSP sudah baik karena informasi yang diberikan sudah mudah untuk diakses dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Informasi yang diberikan oleh DPMPTSP bisa didapatkan

secara *online* melalui *website* DPMPTSP atau secara *offline* dengan mendatangi langsung Mal pelayanan Publik tersebut.

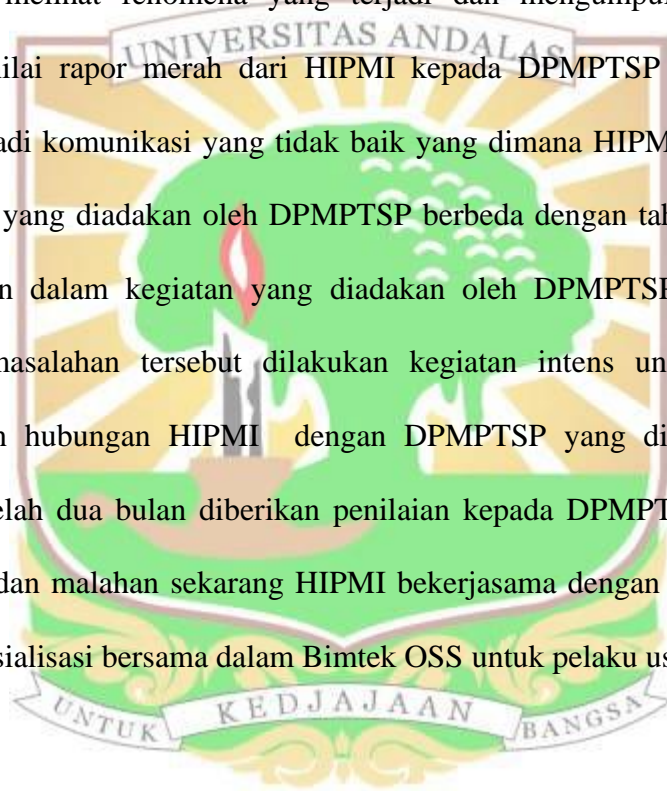
Ketiga, prinsip akuntabilitas merupakan perilaku dari pihak DPMPTSP dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan prosedur yang telah berlaku. Disini prinsip akuntabilitas sudah baik diterapkan oleh DPMPTSP dengan melakukan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan sudah menjalankan tupoksi masing-masing. Tetapi dalam segi SDM masih ada kekurangan dalam faktor pengetahuan tentang perizinan berusaha resiko tinggi dan juga dari segi budaya yang memanjakan masyarakat dengan membantu dalam segala hal sehingga masyarakat kurang tereduksi dalam penggunaan teknologi tersebut.

Terakhir, Keadilan (*equity*) yang dimana perilaku ini telah dilakukan oleh DPMPTSP sudah baik seperti apabila ingin mengurus perizinan maka harus mengambil nomor antrian dan tidak ada perlakuan khusus antar masyarakat kecuali untuk kaum penyandang disabilitas akan diberikan perlakuan khusus dengan tidak memberikan nomor antrian dan bisa langsung melakukan pelayanannya.

Selanjutnya dalam melakukan pelayanan publik ini, DPMPTSP melakukan koordinasi atau kerjasama dengan beberapa stakeholder yang terlibat seperti beberapa OPD di Kota Payakumbuh dengan melibatkan 12 bidang perizinan dan 1 non perizinan di DPMPTSP yang tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan tanpa harus membuat masyarakat pergi dari tempat satu ke tempat lainnya yang dapat mempersulit masyarakat tersebut. Kolaborasi yang dilakukan adalah DPMPTSP menyediakan surat perizinan tetapi sebelum

mengeluarkan surat perizinan tersebut, DPMPTSP akan melakukan koordinasi dengan bidang yang terkait dan bidang tersebut akan melakukan verifikasi kelengkapan persyaratannya. Jika persyaratannya sudah lengkap barulah di keluarkan surat rekomendasi yang dimana surat rekomendasi ini akan menjadi syarat DPMPTSP bisa mengeluarkan surat perizinan dalam bidang tersebut.

Setelah melihat fenomena yang terjadi dan mengumpulkan data bahwa permasalahan nilai rapor merah dari HIPMI kepada DPMPTSP disebabkan pada tahun 2022 terjadi komunikasi yang tidak baik yang dimana HIPMI tidak dilibatkan dalam kegiatan yang diadakan oleh DPMPTSP berbeda dengan tahun 2021 HIPMI selalu dilibatkan dalam kegiatan yang diadakan oleh DPMPTSP sehingga untuk mengatasi permasalahan tersebut dilakukan kegiatan intens untuk memperbaiki komunikasi dan hubungan HIPMI dengan DPMPTSP yang dimulai dari bulan September setelah dua bulan diberikan penilaian kepada DPMPTSP sampai tahun 2023 sekarang dan malahan sekarang HIPMI bekerjasama dengan DPMPTSP untuk mengadakan sosialisasi bersama dalam Bimtek OSS untuk pelaku usaha.



6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti jabarkan diatas kemudian merujuk pada penelitian tentang penerapan prinsip *good* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh peneliti memberikan saran:

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan sumbangsih untuk penelitian selanjutnya mengenai konsep pelayanan publik dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk membahas mengenai Renstra DPMPTSP pada tahun 2023.
2. Dalam penggunaan *website* DPMPTSP standar perizinannya di *website* lebih banyak di bidang kesehatan seharusnya standar perizinannya ditampilkan dalam berbagai bidang karena DPMPTSP melakukan mitra tidak hanya dengan bidang kesehatan saja tetapi dengan bidang-bidang lainnya.
3. Dalam memberikan pelayanan publik DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik perlu meningkatkan Sumber Daya Masyarakat (SDM) karena SDM DPMPTSP masih kurang dan semoga bisa mengatasi kedepannya.

