

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1 Kesimpulan

Sistem OSS RBA yang diciptakan sebagai bentuk *E-Government* di Kota Payakumbuh memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses dokumen perizinan pada sistem OSS RBA untuk menerbitkan perizinan secara mandiri melalui penggunaan digital serta memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Namun, dalam penerapan OSS RBA di Kota Payakumbuh selama ini mengalami berbagai kendala dan permasalahan yang menyebabkan penerapan OSS RBA di Kota Payakumbuh sebagai sistem yang membantu masyarakat menerbitkan dokumen perizinan belum cukup efektif diterapkan.

Berdasarkan hasil analisis peneliti berdasarkan Teori Efektivitas *E-Government* oleh Timothy Dolan, tujuan dari penerapan OSS RBA belum tercapai dengan maksimal. Hal yang menjadi permasalahan dalam penerapan OSS RBA terlihat dari sarana komunikasi yang terbatas pada sistem OSS RBA dengan penyediaan kontak yang hanya menghubungkan masyarakat dengan pemerintah pusat sementara komunikasi dengan pemerintah daerah dilakukan secara tatap muka pada loket pelayanan perizinan, informasi mengenai koordinasi antar pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan OSS RBA belum terlihat dan adanya kendala pada

pemahaman OPD teknis terkait proses verifikasi, masih dijumpai tautan yang rusak atau *error* atau *server down* ketika mengakses sistem OSS RBA dan interaktivitas yang masih terbatas pada OSS RBA, transparansi struktur yang masih belum terlihat pada OSS RBA, proses layanan perizinan yang sudah ditampilkan namun kinerja pelayanan perizinan pemerintah belum dapat dilihat oleh masyarakat pada sistem OSS RBA, serta indikator umpan balik sebagai tempat masyarakat dalam memberikan penilaian atas proses perizinan yang dilakukan pada sistem OSS RBA yang belum tersedia. Namun, beberapa indikator telah diterapkan dengan baik diantaranya sistem keamanan yang sudah dibentuk dengan baik yang terlihat dari tidak ditemukannya gangguan dari luar aplikasi OSS RBA, telah disediakan *database* terintegrasi yang akurat untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, serta aplikasi yang terus mengalami pembaruan. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem OSS RBA masih berada pada tahapan transisi karena proses pelayanan masih dalam proses peralihan dari cara lama menuju cara baru dalam proses penyelenggaraan pelayanan baik dari aplikasi, penyelenggara pelayanan maupun masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu Penerapan *E-Government* pada sistem OSS RBA masih belum efektif.

## 1.2 Saran

1. Mengembangkan pengelolaan sistem keamanan aplikasi oleh Kementerian Investasi sebagai pembuat aplikasi yang bisa dikelola pemerintah daerah termasuk DPMPTSP Kota Payakumbuh untuk mempercepat penggunaan

aplikasi ketika terjadi sistem aplikasi yang *error* sehingga sistem OSS RBA bisa digunakan kembali tanpa menunggu perbaikan dari pemerintah pusat.

2. Penyediaan sarana komunikasi untuk masyarakat oleh Kementerian Investasi sebagai pembuat aplikasi OSS RBA selain kontak kementerian agar masyarakat dapat terhubung dengan Pemerintah Daerah dan pihak pihak yang terlibat baik itu melalui kontak yang ditautkan atau layanan tertentu ketika mengakses OSS RBA secara digital.
3. Meningkatkan pemahaman OPD Teknis di daerah oleh DPMPTSP di daerah termasuk DPMPTSP Kota Payakumbuh yang terlibat dalam proses verifikasi persyaratan perizinan masyarakat sehingga tidak memperlambat penerbitan perizinan usaha masyarakat khususnya di daerah.
4. Menampilkan kinerja pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Kementerian Investasi selaku pembuat aplikasi yang menampilkan kinerja pemerintah pusat maupun DPMPTSP sebagai Pemerintah Daerah yang dapat menjadi informasi bagi masyarakat dalam melihat kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan perizinan berusaha di pusat maupun daerah.
5. Meningkatkan Sosialisasi yang dapat menunjang pemahaman baik kepada pihak penyelenggara pelayanan perizinan di daerah maupun masyarakat oleh DPMPTSP Kota Payakumbuh agar dapat memanfaatkan OSS RBA dengan lebih maksimal sehingga penerapan OSS RBA di daerah bisa lebih efektif dan terus bertransformasi menuju tahapan yang lebih baik.