

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan penulis dengan melibatkan pegawai dinas dan pemohon yang mengajukan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo terdapat beberapa-aspek yang perlu diperbaiki. Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan publik yang diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo masih belum baik. Beberapa aspek yang digunakan dalam menilai standar pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo yaitu:

a. Kesadaran pegawai

Pada aspek kesadaran pegawai ini, pegawai DPMPTSP memahami bahwa tanggung jawab yang dimilikinya akan membawa pengaruh terhadap bagaimana pemohon merasakan dan mendapatkan pengalamannya dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Pemohon juga merasa bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo mampu memberikan arahan proses pelayanan dengan baik. Akan tetapi, pada bagian pengaduan permasalahan pelayanan dan *call center* yang belum bisa memberikan respon dan informasi yang dibutuhkan oleh pemohon

b. Adanya aturan

pelayanan DPMPTSP dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko serta berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Dalam menginformasikan adanya penyesuaian dalam perubahan peraturan dalam pelaksanaan pelayanan PBG yang dimana dalam aturan tersebut juga mengatur mengenai prosedur pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat Sidoarjo. Namun dalam prakteknya masih ditemui adanya pemohon tidak mengetahui bahwa pelayanan perizinan bisa dilakukan *online*. Keluhan lainnya ialah pemohon yang tidak mengetahui bahwa pelayanan perizinan dilakukan di Mal Pelayanan Publik. Serta ditemui adanya petugas yang tidak berada di loket pelayanan saat jam operasional pelayanan.

c. Faktor organisasi

DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo mengusahakan agar pelaksanaan pelayanan perizinan melalui sistem *online* yang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal. Masyarakat diharapkan bisa melakukan pengajuan PBG mandiri melalui <https://simbg.pu.go.id/>. Pemohon telah berupaya mengikuti tiap-tiap alur pelayanan yang ada mulai dari kelengkapan berkas, alur pelayanan, hingga pembayaran pajak retribusi, akan tetapi pemohon belum bisa mendapatkan kejelasan mengenai penerbitan SK PBG.

d. Faktor kemampuan dan keterampilan

DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo diharapkan mampu melaksanakan pelayanan sebagaimana yang tercantum pada maklumat pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dan juga PerBup Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2022. Terjadinya permasalahan dalam server yang tak kunjung usai sehingga menyebabkan penyelesaian permohonan tidak sesuai prosedur. Keluhan pemohon yang mengajukan pengajuan izin PBG yang memerlukan waktu berbulan-bulan untuk menyelesaikan verifikasinya. adanya perbaikan pada server dan minimnya jumlah pegawai yang mengurus bidang persetujuan PBG, dengan banyaknya berkas pengajuan yang masuk pasti ada keterlambatan dalam penyelesaian pelayanannya.

e. Faktor sarana dan prasarana pelayanan

DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo berpedoman pada Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme Dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan tersebut, dalam upaya pengadaan sarana pelayanan perizinan yang ada dapat dinilai berdasarkan kemudahan akses masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, kondisi sarana pelayanan, serta ketersediaan inovasi pelayanan publik. Pada segi faktor sarana dan prasarana pelayanan mendapatkan respon yang baik dari masyarakat yang mengajukan permohonan izin. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan juga dibuktikan oleh peneliti dengan melakukan observasi.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan mengenai standar pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo maka peneliti ingin memberikan saran-saran mengenai hasil penelitian yang dilakukan diantaranya ialah sebagai berikut:

- a. Diharapkan melakukan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui bagaimana ketentuan-ketentuan yang harus dilakukan agar bisa mendapatkan pelayanan dengan merata disemua kalangan masyarakat, serta mendisiplinkan pegawai dinas perizinan agar pemohon bisa mendapatkan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada.
- b. Diharapkan adanya penyederhanaan prosedur, mekanisme, dan sistem pelayanan perizinan. Sehingga pemohon merasa pelayanan perizinan mudah dilakukan dan kejelasan biaya tidak dipertanyakan pemohon. Menempatkan orang yang memiliki latar belakang yang sesuai juga harus dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.
- c. Perlu adanya peningkatan monitoring dan evaluasi kerja yang maksimal sehingga dapat memperbaiki kekurangan yang ada. Diharapkan dengan adanya peningkatan monitoring dan evaluasi kerja yang maksimal dapat memperbaiki kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang lebih baik lagi untuk meningkatkan responsivitas pegawai terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang telah ditetapkan.