

BAB V

SARAN DAN KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mendalam mengenai analisis pelayanan publik berbasis digital melalui sistem Online Single Submission (OSS) dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seluma, dapat disimpulkan bahwa secara umum implementasi sistem ini telah berjalan dengan sangat baik dan membawa transformasi birokrasi yang positif. Ditinjau dari

- 1) indikator kesederhanaan, alur perizinan terbukti menjadi lebih ramping melalui metode pengisian mandiri (*self-assessment*) yang memangkas biaya transaksi.
- 2) Kepustian waktu juga menunjukkan capaian yang signifikan, di mana realitas pelayanan tatap muka di loket helpdesk hanya memakan waktu 10 hingga 15 menit, berjalan jauh lebih cepat dari batas maksimal Standar Operasional Prosedur (SOP) daerah yang sebesar 30 menit. Selain itu,
- 3) akurasi produk hukum berupa dokumen NIB memiliki validitas yang sangat kuat karena prosesnya terintegrasi langsung dengan database kependudukan nasional dan dilindungi oleh pengaman elektronik berbentuk *QRCode*.

- 4) kemudahan akses serta kenyamanan fisik juga terpenuhi secara inklusif melalui penyediaan ruang tunggu yang bersih, sejuk dengan fasilitas AC, prasarana komputer kantor yang lengkap, serta etika pelayanan petugas lini depan yang ramah dan proaktif.

Namun demikian, keberhasilan kualitas pelayanan publik digital ini masih dihadapkan pada kontradiksi empiris pada indikator kejelasan informasi. Meskipun persyaratan administrasi sudah baku dan petugas memiliki kejelasan rincian tugas yang baik, kegagalan penataan tata letak (*layout*) papan informasi fisik (*banner*) di dalam gedung kantor membuat informasi tersebut sulit dilihat secara mandiri oleh masyarakat. Akibatnya, asas pelayanan mandiri yang ideal tidak dapat berjalan optimal karena pemohon terpaksa harus melewati tahapan tambahan berupa interaksi verbal dan bertanya terlebih dahulu kepada petugas loket pendampingan.

Dinamika pelayanan publik ini secara keseluruhan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor pendukung utamanya meliputi legitimasi regulasi pusat yang kuat, kapasitas prasarana komputer kantor yang memadai, serta komitmen humanis para aparatur. Sementara itu, faktor penghambat yang masih merintangai kualitas pelayanan bersumber dari rendahnya literasi digital atau gagap teknologi pada mayoritas pelaku usaha mikro di perdesaan Seluma, ketergantungan mutlak daerah terhadap kestabilan peladen (*server*) OSS kementerian pusat yang kerap mengalami gangguan (*down*), kendala infrastruktur geografis berupa titik lemah sinyal (*blankspot*) internet dan

pemadaman listrik berkala, serta posisi penempatan media informasi publik di kantor yang kurang strategis.

5.2 Saran

Berlandaskan pada kesimpulan hasil temuan di lapangan, peneliti merumuskan beberapa saran akademis dan aplikatif yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak DPMPSTSP Kabupaten Seluma dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa depan. Pertama, pihak dinas disarankan untuk segera melakukan reorganisasi tata letak media informasi kantor dengan memindahkan papan informasi atau banner persyaratan administrasi ke area strategis yang terbuka, seperti tepat di samping pintu masuk utama gedung atau di dinding tengah ruang tunggu. Langkah fisik ini sangat penting agar masyarakat dapat membaca dan menyiapkan berkasnya secara mandiri tanpa harus membuang waktu mengantre di loket hanya untuk menanyakan informasi mendasar. Kedua, untuk menanggulangi hambatan rendahnya literasi digital masyarakat di wilayah perdesaan, dinas diharapkan tidak hanya bersikap pasif menunggu kedatangan warga di kantor pusat. Dinas perlu menginisiasi program inovasi pelayanan jemput bola dalam bentuk sosialisasi berkala atau penyediaan loket pendampingan OSS keliling (*mobilehelpdesk*) yang berkolaborasi dengan perangkat kecamatan serta pemerintahan desa guna memberikan edukasi digitalisasi perizinan secara langsung di kantong-kantong pelaku usaha lokal.

Saran ketiga berkaitan dengan penyediaan sarana prasarana teknis dalam mengantisipasi kendala infrastruktur daerah yang belum stabil. Pihak

dinas perlu mengalokasikan anggaran khusus untuk pengadaan daya listrik cadangan darurat, seperti *UninterruptiblePowerSupply* (UPS) berkapasitas besar pada komputer-komputer loket utama atau mengoptimalkan pemeliharaan genset kantor agar proses penginputan data usaha tidak mendadak terputus saat terjadi pemadaman listrik secara berkala. Terakhir, untuk meminimalkan dampak buruk dari gangguan teknis server OSS nasional yang berada di luar wewenang yurisdiksi daerah, DPMPTSP Kabupaten Seluma diharapkan membangun saluran koordinasi teknis yang lebih cepat (*fast-track*) dengan tim pusat Kementerian Investasi. Selain itu, dinas juga perlu menyediakan skema loket pengisian formulir draf dokumen secara luring (*offline*) sebagai langkah cadangan darurat, sehingga masyarakat yang sudah menempuh jarak jauh tidak terlantar dan proses pelayanan administrasi dapat tetap berjalan secara kondusif meskipun sistem pusat sedang mengalami masa pemeliharaan (*maintenance*).