

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan tentang Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Studi Kasus Inovasi Pada Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua Di Kabupaten Belu, penulis menyimpulkan efektivitas inovasi pelayanan publik pada Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua di Kabupaten Belu sudah berjalan dengan baik. Keberhasilan ini disebabkan oleh pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi yang telah dilakukan dengan baik. Adapun rincian kesimpulannya sebagai berikut

6.1.1 Pencapaian Tujuan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian perizinan Pada Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua Di Kabupaten Belu sudah sangat baik, di mana hanya memakan waktu 12 menit- 70 menit. Hal ini tidak terlepas dari adanya inovasi baru dalam pelayanan publik di Mall Pelayanan Timor Atambua yang berbasis E-Goverment melalui OSS yang digunakan untuk Perijinan Berusaha, SIMBG yang digunakan untuk Perijinan Bangunan Gedung, serta SICANTIK yang digunakan untuk Perijinan Non Perijinan Berusaha dan Non Perijinan sehingga mempersingkat waktu penyelesaian perizinan. Pelatihan dan bimtek yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Belu mengenai pelayanan berbasis E-Government di Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua melalui aplikasi OSS, SIMBG, SICANTIK sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat dan pelaku usaha dalam melakukan pelayanan perizinan di mana dilakukan secara

online sehingga dapat meminimalisir praktek KKN serta menciptakan proses pelayanan yang lebih efektif, efisien dan transparan dalam proses pelayanan perizinan.

6.1.2 Integrasi

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Timor Atambua yang berjumlah 217 layanan yang tergabung dalam 26 instansi, dengan rincian 12 instansi vertikal dan 14 organisasi perangkat daerah Kabupaten Belu yang bersifat terintegrasi dalam satu gedung, semuanya sama yaitu melalui 7 tahapan , **Pertama**, Pemohon mendaftar di sistem sicantik.go.id untuk mendapatkan akun atau dapat dibantu oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di Front Office (FO) untuk pembuatan akun; **Kedua**, Pemohon masuk dengan memakai akun dari pemohon, mengupload persyaratan yang sudah discan asli atau dapat dibantu oleh ASN di FO mengupload persyaratan yang sudah discan asli; **Ketiga**, ASN FO menerima dan memeriksa berkas, apabila belum lengkap dan benar, dikembalikan untuk dilengkapi dan/atau diperbaiki oleh pemohon, apabila sudah lengkap dan benar, dilanjutkan dengan proses entry data; **Keempat**, ASN Back Office (BO) menerima, memeriksa dan melakukan verifikasi dokumen, jika belum sesuai dikembalikan ke ASN FO untuk dilengkapi dan diperbaiki oleh pemohon jika sudah sesuai dilanjutkan dengan penetapan Izin; **Kelima**, ASN BO menerbitkan dokumen izin untuk diperiksa, apabila sudah benar dilanjutkan dengan penandatanganan oleh Kepala Dinas; **Keenam**, Kepala Dinas melakukan penandatanganan dilanjutkan; **Ketujuh** ASN FO melakukan proses penyerahan.

6.1.3 Adaptasi

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan Pada Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua di Kabupaten Belu sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sedikitnya jumlah pengaduan, walaupun dari Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua sudah menyediakan kotak pengaduan yang bersifat offline, maupun bersifat online seperti melalui telepon, sms, wa melalui 082146365595. Atau e-mail : dpmptpengaduan1@gmail.com, melalui Webside: <http://ptmptsp.belukab.go.id> serta Aplikasi Online “SI PELANGI” sebagaimana amanat Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan diatas maka penelitian ini akan memberikan saran kepada beberapa pihak, antara lain;

- 1) Kedepannya kepada Mal Pelayanan Publik Timor-Atambua tetap mempertahankan dan meningkatkan Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan dalam proses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Timor-Atambua dengan cara mempertahankan dan memperbaiki tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara berkesinambungan
- 2) Bagi Pemerintah Kabupaten Belu agar dapat mendukung dan memaksimalkan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik dengan menyediakan sarana pendukung dalam pelayanan yang berupa gedung dan fasilitas lainnya yang dibutuhkan sehingga tujuan dari Mal Pelayanan

Publik dapat tercapai.