

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti terhadap Inovasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan Usaha di Kota Administrasi Jakarta Barat ini, kesimpulan yang peneliti dapatkan yaitu program yang dilaksanakan sudah cukup berhasil diterapkan. Namun tetap diperlukan upaya sosialisasi, pelayanan yang interaktif, dan memberikan waktu pada konsultasi online lebih fleksibel sehingga pelayanan berbasis digital ataupun online dalam proses inovasi digitalisasi pada konsep pelayanan digitalisasi ini dapat terus ditingkatkan serta dapat menumbuhkan minat pemohon dalam penggunaan konsep inovasi digitalisasi ini. Sesuai dengan Teori Inovasi Stephen P. Robbins (1994) dengan 3 Indikator, yaitu;

##### 1) **Gagasan Baru**

Pada indikator Gagasan Baru, dapat dikatakan bahwa konsep inovasi pada Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang perizinan usaha di Kota Administrasi Jakarta Barat sudah memberikan perubahan dalam memberikan hal-hal baru di bidang pelayanan perizinan secara sederhana namun memiliki ciri dan kekhasan atau keistimewaan tersendiri bagi pengguna dan penyedia jasa layanannya. Karena pemohon atau pengguna jasa layanan perizinan pada Pelayan Terpadu

Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta barat diberikan layanan secara digital serta dapat bias melakukan konsultasi secara jarak jauh melalui media aplikasi ZOOM, sehingga memudahkan pemohon mendapatkan solusi dari permasalahannya tanpa datang harus langsung ke kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.

## 2) **Lanjutan Gagasan**

Pada indikator Lanjutan Gagasan, dapat dikatakan bahwa konsep inovasi digitalisasi pada Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan Usaha di Kota Administrasi Jakarta Barat cukup menarik di bidang inovasi pelayanan perizinan usaha dengan menyiapkan media pelayanan, baik melalui website JAKEVO maupun layanan konsultasi ZOOM yang sudah berjalan. Selain itu, Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga sudah menyiapkan strategi yang sedang di observasi sebagai pelaksanaan peraturan yang baru diberlakukan, dengan strategi menciptakan inovasi yang secara tidak langsung membantu pemohon dalam pelaksanaan proses permohonan perizinan.

## 3) **Upaya Perbaikan**

Setelah diberlakukannya konsep inovasi pada program Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang perizinan usaha di Kota Administrasi Jakarta Barat sudah sangat baik dalam implementasinya baik secara sistem maupun pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara PTSP

sudah mengarah ke arah percepatan pelayanan dengan penggunaan inovasi berbasis digital, Namun Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai penyelenggara pelayanan publik secara sistematis masih harus terus melakukan perbaikan dan memperluas informasi terkait inovasi yang diimplementasikan sebagai upaya menyempurnakan secara bertahap agar hasil konsep inovasi yang diciptakan dapat dirasakan secara merata manfaatnya serta dapat menarik minat bagi para pemohon dalam menggunakan jasa Perizinan/Non Perizinan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat, terutama dibidang digital.

Pada konsep inovasi digitalisasi pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang perizinan usaha di Kota Administrasi Jakarta Barat berhasil terapkan dengan baik serta tidak memiliki banyak hambatan yang signifikan. Namun tetap diperlukan upaya sosialisasi, pelayanan yang interaktif serta penyediaan waktu konsultasi online yang lebih fleksibel dalam proses inovasi digitalisasi agar konsep pelayanan digitalisasi ini dapat terus ditingkatkan serta dapat menumbuhkan minat pemohon dalam penggunaan konsep inovasi digitalisasi terkait penggunaan Website JAKEVO dan terutama aplikasi ZOOM sebagai media konsultasi dalam penggunaan konsep pelayanan berbasis inovasi digitalisasi ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan melalui hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti memberikan saran mengenai Konsep Inovasi Program Pelayanan Terpadu Satu Bidang Perizinan Usaha di Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut:

### 5.2.1 Saran Praktis

- 1) Kepada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai penyelenggara pelayanan serta penyedia konsep inovasi pada proses perizinan usaha di Kota Administrasi Jakarta Barat agar dapat terus melakukan inovasi yang interaktif dengan melaksanakan penyebaran informasi yang lebih luas kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung agar menumbuhkan minat pemohon/pengguna jasa Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penggunaan konsep inovasi berbasis digital yang sedang di terapkan.
- 2) Kepada pemohon atau pengguna jasa pelayanan program perizinan usaha pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat, agar terus melakukan pembaruan terhadap pelaksanaan inovasi yang sudah disediakan oleh penyedia layanan perizinan, hal ini sebagai bentuk masyarakat bisa turut adil dalam penyebaran informasi dan percepatan pelayanan serta peningkatan nilai keberhasilan dalam implementasi konsep inovasi digitalisasi

pelayanan Perizinan/Non Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.

### 5.2.2 Saran Teoritis

- 1) Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggali informasi lebih banyak dengan berdasarkan pada sumber-sumber seta referensi yang digunakan dalam penelitian serta mengembangkan data berdasarkan peraturan-peraturan terbaru, khususnya mengenai Inovasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan Usaha di Kota Administrasi Jakarta Barat.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya melakukan penelitian dengan lebih mendalam mengenai Inovasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan Usaha di Kota Administrasi Jakarta Barat.
- 3) Hasil Penelitian hanya terfokus pada konsep Inovasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan Usaha di Kota Administrasi Jakarta Barat terhadap implemementasi penggunaan layanan website JAKEVO dan Aplikasi Zoom sebagai layanan media konsultasi jarak jauh.