

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Adanya hubungan antara Teori Efektivitas oleh Campbel dan Teori Strategi Peningkatan oleh Osborne dan Plastrik pada keberhasilan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Prov. DKI Jakarta meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang diberikan. Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan di DPMPTSP Prov. DKI Jakarta dan di Ombudsman Republik Indonesia, Triangulasi hubungan antara Teori Efektivitas oleh Campbel dengan Teori Strategi Pelayanan Publik oleh Osborne untuk Keberhasilan DPMPTSP Prov. DKI Jakarta dalam mencapai keberhasilannya (lihat kerangka pemikiran), dijabarkan sebagai berikut:

Efektivitas Keberhasilan Program berkaitan dengan Strategi Pengembangan Infrastruktur dan Pengembangan Kewirausahaan. Program – program Dinas seperti Pengendalian Penanaman Modal, Pelayanan Penanaman modal, pengelolaan data dan Promosi terlaksana dengan baik, Dengan itu adanya hubungan antara efektivitas dengan strategi kualitas pelayanan publik.

Efektivitas Keberhasilan Sasaran meliputi pengembangan prosedur, pengembangan budaya, dan pengembangan kewirausahaan. Sasaran – sasaran yang dimaksud tentunya adalah sasaran strategis yang ditetapkan oleh DPMPTSP Prov. DKI Jakarta. Pada tahun 2021, DPMPTSP Prov. DKI Jakarta dapat mencapai sasaran strategis yang diinginkan dengan pencapaian 100.7 % yang menaik dari tahun sebelumnya.

Efektivitas Kepuasan Terhadap Program berhubungan dengan Strategi Penyederhanaan Prosedur, dimana kepuasan ini berkaitan dengan kepuasan masyarakat. Hal ini adalah tujuan dari DPMPTSP DKI Jakarta dimana mempermudah Dinas untuk memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan secara online. Meningkatnya kepuasan masyarakat yang mencapai target realisasi 90,09 dari tahun sebelumnya yang hanya 89,9 (tabel 5.17) dapat disimpulkan bahwa efektivitas program – program yang ada di DPMPTSP dinyatakan berhasil dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Efektivitas Kesesuaian input dan Output dan tujuan menyeluruh adalah indikator yang terkait dengan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik oleh Osborne (2001) dan Efektivitas oleh Campbell (2014) yio. Sasaran, Aksi dan tujuan – tujuan yang dibuat oleh DPMPTSP berjalan selaras dengan pencapaian organisasi. Dapat dikatakan input dari kegiatan yang dilakukan oleh Dinas tercapai dengan output target yang terealisasi dan menyeluruh yang telah dijelaskan sebelumnya.

Terlihat dari relasi kedua Teori tersebut, DPMPTSP Prov. DKI Jakarta telah melakukan kegiatan, rencana strategis dan program yang berkaitan dengan teori tersebut. Oleh karena itu, Dinas mendapatkan penilaian yang baik dalam proses tata kelola penyelenggaraannya dan mencapai target. Banyak indikator – indikator pencapaian strategis yang mendapatkan pencapaian 100% bahkan lebih, dan tentunya hasil itu meningkat setiap tahunnya. Adapun masih banyaknya bidang – bidang dan sasaran – sasaran strategis yang belum ditargetkan dari data yang

bersumber dari LKIP (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah) DPMPTSP DKI Jakarta (lihat lampiran).

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pengembangan infrastruktur adalah strategi yang paling signifikan terhadap keberhasilan DPMPTSP Prov. DKI Jakarta sebagai organisasi pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah. Keberhasilan DPMPTSP Prov. Jakarta juga tidak terlepas dari peningkatan infrastruktur DPMPTSP yaitu 100% online, Mal Pelayanan Publik dan fasilitas – fasilitas penunjang seperti AJIB, mobile service unit (MSU) dan Call Center. Dinas mengeluarkan dana cukup banyak untuk fasilitas itu dan hasilnya cukup memuaskan dan membantu Dinas meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, karena fasilitas itu bukan saja mengurus dokumen tetapi juga memberikan penjelasan mengenai hal yang berkaitan dengan perizinan dan nonperizinan.

Kesimpulannya adalah adanya hubungan antara Teori Efektivitas Campbel (2014) dan Teori Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Osborne dan Plastrik (2001) dengan keberhasilan DPMPTSP Prov. DKI Jakarta. Keberhasilan Dinas ini dikarenakan kinerja organisasi yang disusun sedemikian rupa oleh pemimpin dinas dan Pemerintah agar Dinas mendapatkan hasil kinerja yang memuaskan. Keberhasilan ini juga tidak terlepas dari adanya komitmen dari para pemimpin Dinas, pegawai Dinas dan juga partisipasi masyarakat yang melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai SOP, Standar Pelayanan dan peraturan – peraturan yang diatur oleh Kementrian, Gubernur, dan Kepala Dinas PMPTSP untuk kegiatan di Dinas PMPTSP tiap harinya.

## B. Implikasi Teoretik

Hubungan antara teori strategi oleh Osborne dan Teori Efektivitas oleh Campbel (2014) dapat meliputi aspek – aspek yang menjadi faktor keberhasilan organisasi publik khususnya pada lokus penelitian di DPMPTSP Prov. DKI Jakarta

Adapun hubungan antara kedua teori ini tidak meliputi aspek penting seperti peraturan – peraturan yang berlaku. Kebijakan pemerintah seperti Permen, Pergub, Perda, Undang – Undang dan Perpres tentunya dapat menentukan keberhasilan kualitas pelayanan organisasi publik, karena pelaksanaannya berdasarkan pada peraturan tersebut dan aspek tersebut dapat menentukan keberhasilan yang dicapai organisasi. Kebijakan pemerintah yang mendukung inilah yang dapat menentukan keberhasilan DPMPTSP Prov. DKI Jakarta dan bisa berjalan sesuai dengan semestinya.

Oleh karena itu, Perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai kebijakan – kebijakan yang mendukung keberhasilan organisasi publik khususnya di DPMPTSP Prov. DKI Jakarta sebagai satu indikator keberhasilan. Ada banyak Pergub, Perda, Undang – Undang dan Permen yang terkait tentang tata penyelenggaraan dan pelaksanaan yang ada di DPMPTSP, sebagai contoh UU Cipta Kerja akan tetapi dampaknya tidak terlihat hasilnya. Perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai apakah dengan adanya UU Cipta Kerja mempunyai implikasi yang positif atautkah implikasi yang negatif, tentunya ini dibutuhkan penelitian lebih lanjut.

### C. Implikasi Praktis

Berdasarkan uraian kesimpulan hasil penelitian yang telah disampaikan di atas, maka untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di DPMPTSP Prov. DKI Jakarta kiranya peneliti menyampaikan beberapa saran terkait hal tersebut, diantaranya:

Kebutuhan akan pelayanan publik semakin meningkat setiap tahunnya DPMPTSP haruslah melakukan pengembangan dan inovasi yang lebih baik lagi dengan tujuan agar dapat menjangkau semua warga masyarakat khususnya masyarakat yang mempunyai domisili di Jakarta.

Kedua, DPMPTSP semestinya menjadi ujung tombak instrument daerah untuk meningkatkan roda perekonomian dan investasi di Jakarta dikarenakan tujuannya agar iklim investasi di Jakarta menjadi kondusif, aman dan legal. Masyarakat diberikan pelayanan yang prima agar kesejahteraan masyarakat meningkat, bukan disusahkan oleh birokrasi – birokrasi perizinan yang menyulitkan masyarakat untuk beraktifitas dalam kegiatan perekonomiannya. Oleh karenanya, diharapkan dengan adanya DPMPTSP ini masyarakat dapat dimudahkan untuk melakukan berbagai kegiatan yang membutuhkan perizinan di Jakarta.