

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Kesimpulan Umum

Berdasarkan analisis dan hasil pembahasan, dapat diambil kesimpulan umum yaitu secara garis besar, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan bahwa BPMPT Provinsi Jawa Barat belum dapat melaksanakan pelayanan secara efektif dan efisien, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan dinilai baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan perizinan, BPMPT Provinsi Jawa Barat menyediakan tempat yang sangat representatif bagi para warga masyarakat yang mengantri di loket antrian. Sayangnya, untuk saat ini BPMPT Provinsi Jawa Barat belum dapat mengintegrasikan tempat antrian atau loket dengan tempat atau lokasi pusat administrasi untuk memproses layanan perizinan. Namun hal ini untuk sementara masih dapat diatasi dengan sistem online terpadu dengan mengoptimalkan situs resmi lembaga untuk meningkatkan kualitas pelayanan tanpa memerlukan waktu yang lama untuk dapat segera memproses perizinan yang telah didaftarkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hal ini merupakan nilai tambah bagi BPMPT untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk mempercepat proses perizinan, BPMPT Provinsi Jawa Barat menyediakan tempat pembayaran bagi masyarakat dalam satu ruangan. Loket pembayaran tersebut merupakan hasil kerja sama antara BPMPT dengan salah satu bank daerah di Jawa Barat. Untuk mempermudah akses pelayanan kepada masyarakat, BPMPT telah berinovasi untuk merancang sistem terintegrasi dalam pelayanan perizinan sehingga memudahkan masyarakat yang akan melakukan proses perizinan secara cepat, efektif, serta efisien.

Dalam rangka peningkatan sumber daya aparatur yang professional, BPMPT Provinsi Jawa Barat mewajibkan seluruh karyawannya mengikuti program diklat yang dilaksanakan setiap bulan, termasuk dengan para satuan keamanan, agar sewaktu-waktu bisa dimintai bantuan jika dibutuhkan. Selain yang telah dijelaskan di atas, sistem pelayanan yang disediakan oleh BPMPT sudah bisa dikatakan baik, dengan erintegrasinya BPMPT Provinsi Jawa Barat dengan instansi yang lain di kompleks dinas yang berdekatan, memungkinkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, masih terdapat kendala yang dialami oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat, yakni sosialisasi sistem pelayanan terpadu dengan menggunakan layanan *online* melalui situs resmi lembaga yang dapat diakses oleh masyarakat pengguna layanan yang akan melakukan proses perizinan di lembaga tersebut.

Selain kendala yang telah disebutkan di atas, kondisi lembaga yang baru digabung antara lembaga BPPT Provinsi Jawa Barat dengan Badan Koordinasi Penanaman Modal yang berubah nama menjadi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Barat belum menghasilkan perubahan yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan untuk ukuran Provinsi Jawa Barat.

Adapun kendala yang lain adalah sistem pelayanan perizinan antara lembaga pelayanan perizinan terpadu antar kabupaten atau kota dalam lingkup Provinsi Jawa Barat, belum dilakukan sistem manajemen terpadu untuk menyelaraskan atau pengendalian sistem pelayanan yang memungkinkan masyarakat pengguna layanan dapat melakukan pendaftaran perizinan dalam satu waktu atau satu pintu sehingga koordinasi antar lembaga pelayanan perizinan dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien sebagai tahapan reformasi birokrasi yang diharapkan untuk segera mewujudkan *Good Governance*.

2. Kesimpulan Khusus

Dari pembahasan tentang hasil penelitian dalam Bab IV, penulis membuat beberapa kesimpulan khusus tentang kinerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, di antaranya adalah sebagai berikut.

- a. Mengenai upaya dari BPMPT Provinsi Jawa Barat seiring reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya secara umum sudah bisa dikatakan efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari proses pelaksanaan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh BPMPT yang sudah sesuai dengan prosedur pelaksanaan standar yang telah ditetapkan oleh BPMPT. Hal ini berkaitan dengan alur atau proses pembuatan perizinan yang mencakup prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, seperti kepastian waktu, kepuasan pelanggan, kenyamanan dan kemudahan saat pembuatan perizinan berlangsung dan lain-lain. Selain itu, kinerja yang baik ini didukung pula oleh kualitas sumber daya aparatur yang professional dalam melaksanakan tugasnya sebagai abdi negara dengan memberikan yang terbaik bagi masyarakat dan pelayanan secara optimal.
- b. Peran dan kontribusi masyarakat mengenai kinerja BPMPT khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dapat dikatakan cukup baik, mengingat tugas dan tanggung jawab para pegawai BPMPT untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Meskipun diakui masih ada kendala yang dihadapi oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan sering kali terjadi dalam hal kepastian waktu. Hal ini disinyalir menyebabkan terjadinya praktek percaloan dan oknum pegawai yang memanfaatkan situasi seperti ini. Tidak dipungkiri hal di atas bisa terjadi, akan tetapi BPMPT sendiri sudah mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan seperti itu. Langkah antisipasi yang dilakukan oleh BPMPT

Provinsi Jawa Barat adalah dengan pengawasan secara ketat dari penerimaan warga dan pendaftaran pengurusan perizinan, sampai kepada proses pembuatan perizinan, dan berakhir ketika keluarnya surat izin tersebut. Hal ini diharapkan dapat meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan seperti di atas.

- c. Adanya evaluasi dan inovasi yang dilakukan oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memberikan pelayanan prima dan terciptanya *good governance* sudah dilakukan melalui beberapa cara. Pertama, untuk meningkatkan kualitas dan mutu serta kapabilitas para pegawai yang ada di instansi BPMPT Provinsi Jawa Barat, BPMPT Provinsi Jawa Barat membuat beberapa inovasi. Di antara inovasi tersebut adalah diadakan program pendidikan dan latihan (Diklat) bagi seluruh staf dan jajaran pegawai yang ada di BPMPT Provinsi Jawa Barat. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat agar tercipta pelayanan publik yang prima dan pada akhirnya tercipta tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kedua, pelaksanaan survey yang dilakukan oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat pengguna jasa layanan perizinan. Survey ini menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat, yang pada akhirnya akan memunculkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPMPT sebagai lembaga pelayanan publik yang mengurus segala perizinan dalam satu tempat (*One Stop Service*). Upaya lain yang dilakukan oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat untuk meningkatkan kualitas kinerja para pegawainya adalah menyusun laporan akuntabilitas kinerja yang dilakukan setiap bulan. Laporan akuntabilitas ini dimaksudkan agar menjaga transparansi pembuatan perizinan sesuai dengan standar operasional yang ada.

B. Rekomendasi

Setelah penjelasan dari kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa rekomendasi terkait hasil penelitian yang telah dilakukan, di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Untuk BPMPT Provinsi Jawa Barat

Ada pun rekomendasi dari penulis untuk BPMPT adalah sebagai berikut.

- a. Sebagai lembaga yang telah dikenal baik oleh masyarakat sebagai lembaga pelayanan publik yang prima dalam hal pelayanan yang optimal kepada masyarakat, BPMPT harus senantiasa melakukan evaluasi yang bersifat komprehensif kepada seluruh sektor yang terlibat dalam proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan yang optimal ke depannya.
- b. Perlu dilakukan reformasi birokrasi secara berkesinambungan agar alur pembuatan dan proses pelayanan perizinan dapat ditingkatkan kualitasnya, dalam hal kemudahan mengakses sistem pendaftaran secara *online*, kejelasan prosedur pendaftaran pembuatan perizinan, sampai kenyamanan saat proses pembuatan hingga keluarnya surat perizinan yang diperlukan oleh masyarakat.
- c. Orientasi publik perlu dikedepankan oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat, karena semenjak berdirinya lembaga ini, sudah diciptakan dengan maksud untuk mengatasi berbagai masalah yang terjadi berkaitan dengan segala macam perizinan disertai dengan alur birokrasi yang buruk.
- d. Prinsip-prinsip pelayanan yang baik harus menyertai setiap kegiatan yang dilakukan oleh BPMPT, karena pada hakikatnya BPMPT ada demi masyarakat, dan pada akhirnya akan tercipta suatu sistem tata pemerintahan yang baik yang kita dambakan keberadaannya (*good governance*). Tentu

harus disertai dengan semangat perubahan untuk menciptakan itu semua. Hal ini membutuhkan kerja sama semua *stake holder* yang terkait dengan perkembangan BPMPT Provinsi Jawa Barat sendiri. Apabila hal-hal yang telah diutarakan di atas sudah terlaksana, bukan tidak mungkin indeks pelayanan publik Indonesia bisa sejajar dengan negara-negara yang lainnya.

2. Untuk Masyarakat

Rekomendasi bagi masyarakat sebagai pengguna layanan BPMPT, atau calon pengguna layanan BPMPT, amatlah penting. Oleh karena itu, ada beberapa rekomendasi bagi masyarakat, seperti :

- a. Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan pembuatan perizinan yang dilakukan oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat merupakan subjek dari pelayanan publik. Oleh karena itu, diharapkan masyarakat dapat ikut berpartisipasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menggunakan jasa layanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- b. Selain itu, masyarakat diharapkan aktif untuk memberikan saran untuk perkembangan BPMPT Provinsi Jawa Barat ke depannya agar kualitas pelayanan yang diberikan BPMPT semakin baik dan semakin dipercaya oleh masyarakat, sehingga masyarakat tidak ragu lagi untuk menggunakan jasa BPMPT sebagai lembaga yang berwenang untuk memproses segala izin dan perizinan yang masyarakat butuhkan.
- c. Masyarakat perlu bekerja sama dengan BPMPT untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga terjadi hubungan yang sinergis dan konstruktif antara BPMPT dan masyarakat demi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

3. Untuk Mahasiswa Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan

Penulis perlu menyampaikan rekomendasi bagi para mahasiswa jurusan Pendidikan Kewarganegaraan, karena mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan

dituntut untuk mampu memahami berbagai kejadian yang terjadi dalam sistem pemerintahan di negara kita ini. Ada pun rekomendasinya adalah sebagai berikut.

- a. Mahasiswa perlu meningkatkan ilmu dan wawasannya mengenai sistem pemerintahan, agar dapat memahami segala kejadian dan fenomena yang ada dalam sistem pemerintahan negara Indonesia, dan pada akhirnya akan mendapatkan solusi atas permasalahan yang terjadi.
- b. Mahasiswa hendaknya melakukan berbagai kajian-kajian tentang sistem pemerintahan dan kebijakan publik yang berkaitan erat dengan kehidupan akademik. Hal ini dimaksudkan agar mahasiswa memiliki pemikiran kritis dan konstruktif yang bisa digunakan dalam membangun kualitas sumber daya yang berguna untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang optimal.

C. Teori/Konsep

Berdasarkan temuan penelitian, serta kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti dapat mengambil beberapa konsep yang berkaitan dengan pembahasan di atas, di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Nilai-nilai kejujuran, kedisiplinan, tanggung jawab, dan toleransi serta menjunjung tinggi rasa keadilan menjadi faktor penentu dalam keberhasilan kinerja pelayanan publik di lembaga BPMPT Provinsi Jawa Barat.
2. Implementasi nilai –nilai kejujuran kedisiplinan, tanggung jawab, dan toleransi serta nilai keadilan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh BPMPT Prov. Jawa Barat dapat memperkuat pengembangan kualitas pembelajaran PKn berdasarkan konteks partisipasi warga negara dalam pengambilan keputusan oleh pemerintah.
3. Partisipasi masyarakat merupakan faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPMPT Provinsi Jawa Barat.

4. Pemahaman nilai-nilai Pancasila diperlukan dalam mendukung reformasi birokrasi yang efektif sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mengembangkan kecakapan partisipasi warga negara.
5. Nilai-nilai etika dalam proses pelayanan publik dalam bidang pelayanan perizinan di BPMPT Provinsi Jawa Barat bersumber pada Pancasila sebagai penentu peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Jawa Barat.
6. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang didukung oleh pengembangan kualitas keterampilan berpartisipasi warga negara dapat dijadikan sebagai muatan kurikuler Pkn di SMA dalam pokok bahasan keterampilan berpartisipasi warga negara dalam pengambilan keputusan, serta dapat dijadikan objek kajian dan pembahasan dalam mata kuliah Analisis kebijakan publik di LPTK, khususnya di FPIPS.

