

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Setelah melakukan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai evaluasi program *Online Single Submission* oleh DPMPTSP Kota Bandung, peneliti dapat memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. *Context Evaluation* (Evaluasi Konteks)

Pada bagian ini, diberikan tinjauan apakah poin-poin yang ada sudah dianggap sebagai kebutuhan untuk masyarakat dan dibentuknya DPMPTSP Kota Bandung. Dan berdasarkan hasil dari penelitian, peneliti telah melihat adanya kecocokan antara apa kebutuhan dan keluhan dari beberapa narasumber. Hal tersebut sangat kontras sekali jika dilihat dari komentar-komentar dan keterangan-keterangan yang diberikan oleh pihak DPMPTSP Kota Bandung dan beberapa pengguna layanan perizinan yang dapat disimpulkan bahwa program yang sekarang sudah jauh lebih baik dibandingkan sebelum ada program ini. Maka dari data-data yang telah didapatkan oleh peneliti pada kesempatan penelitian kali ini, dapat dikatakan bahwa tujuan program *Online Single Submission* DPMPTSP Kota Bandung sudah sejalan dengan apa yang dibutuhkan pemohon layanan perizinan.

##### 2. *Input Evaluation* (Evaluasi Input)

Pada bagian ini, diberikan beberapa poin untuk ditinjau, adapun poin tersebut adalah sarana & prasarana, sumber daya manusia, dan sumber dana. Dilihat dari sumber pendanaan, dari data yang didapat oleh peneliti, sumber dana diperlihatkan dengan jelas lengkap beserta dengan rincian penggunaannya. Dari sisi sumber daya manusia dapat dikatakan sudah memiliki sumber daya yang memadai dan diklasifikasikan pada bidangnya masing-masing, walau hanya ada

sedikit kekurangan atas beradaptasi dengan sistem OSS (*online single submission*) yang dianggap para sumber daya manusia di DPMPTSP Kota Bandung masih sangat belum terbiasa dengan aturan dan budaya kerja yang baru seperti itu. Dan terakhir pada sisi sarana & prasarana, dapat dikatakan juga sudah sangat baik, mengingat bahwa DPMPTSP Kota Bandung memiliki ide agar masyarakat yang ingin melakukan permohonan perizinan tidak harus datang ke kantor DPMPTSP Kota Bandung yang jam kerjanya terbatas, melainkan pemohon dapat menjadikan *gadget*, PC, Komputer ataupun *Laptop* pribadi menjadi sarana untuk melakukan seluruh rangkaian perizinan secara online dari tahap awal hingga tahap akhir.

### 3. *Process Evaluation* (Proses Evaluasi)

Pada bagian ini, *process evaluation* dianggap sebagai durasi pelayanan perizinan sudah dapat dikerjakan dengan baik, hal tersebut sejalan dengan komentar yang diberikan oleh salah satu staf DPMPTSP Kota Bandung dan beberapa narasumber (pemohon perizinan) yang menyatakan bahwa untuk hal *responsiveness* pihak DPMPTSP Kota Bandung dapat merespon segala kebutuhan dan keluhan masyarakat pengguna layanan dengan cepat. Dan juga durasi perizinan sesuai dengan perizinan yang diajukan.

### 4. *Product Evaluation* (Evaluasi Produk)

Kegiatan pelayanan perizinan oleh DPMPTSP Kota Bandung sudah memiliki feedback kinerja yang baik, hal tersebut dapat dilihat dari IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat dilihat dari situs resmi DPMPTSP Kota Bandung dan juga dari hasil data yang diperlihatkan oleh Pelaksana Bidang Keuangan DPMPTSP Kota Bandung. Dan juga komentar dari beberapa narasumber pemohon perizinan yang menyatakan bahwa perizinan sekarang sudah jauh lebih cepat dan lebih mudah dibandingkan dulu.

Disamping 4 kesimpulan diatas, pada kesempatan penelitian kali ini peneliti juga melihat beberapa kendala sekaligus beberapa hal yang dianggap menjadi pendukung program pelayanan ini. Dari sisi kendala, yang dapat dilihat disini adalah, pertama dari bidang teknis pada perizinan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) yang ditambahkan persyaratan harus memenuhi standar LSF (Standar Layak Fungsi) namun kurang ada kejelasan bangunan apa yang dimaksud. Dan dari peraturan pada dinas sendiri belum ada keputusan/aturan dari Walikota yang jelas sehingga menghambat waktu proses perizinan dan IKM tidak dapat diproses, karena DPMPTSP Kota Bandung bisa bergerak jika sudah ada keputusan dari Peraturan Walikota.

Dari sisi pendukung, yang dapat dilihat disini adalah bagaimana cara DPMPTSP Kota Bandung mensosialisasikan program inovatif mereka dengan iklan di media cetak, televisi, brosur, TV LED di salah satu ruas jalan di kota Bandung, dan juga mem-*posting* prestasi mereka yang dapat menarik antusias masyarakat dan menciptakan pikiran bahwa perizinan dengan cara yang inovatif ini sudah sangat jauh lebih baik dibandingkan dulu.

## **6.2. Saran**

Berdasarkan apa yang diketik oleh peneliti pada kesempatan penelitian kali ini, adapun saran yang dapat diberikan untuk menutupi kekurangan-kekurangan yang ada pada program *Online Single Submission* oleh DPMPTSP Kota Bandung adalah:

1. Diperlukan segera keputusan yang jelas atas peraturan Standar Layak Fungsi terhadap Izin Mendirikan Bangunan sehingga pelayanan perizinan perihal bangunan tidak dapat memakan waktu yang relatif lama.
2. Diperlukan pengembangan SDM pada staf DPMPTSP Kota Bandung untuk lebih cepat beradaptasi dan lebih siap dengan budaya OSS.

3. Situs resmi DPMPTSP Kota Bandung pada bagian “INFORMASI” harus diperbaiki karena masih sulit untuk diakses, dan pada bagian “FAQ” tidak ada kejelasan apa-apa dari 5 kolom pertanyaan.
4. *Mobile Application* harus dikembangkan juga untuk memudahkan para pemohon perizinan yang tidak menggunakan *Android Operating System*.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bridgman, P. dan Davis, G. *The Australian Policy Handbook*. Crows Nest NSW: Allen and Unwin, 2000
- Bungin, B. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Grup, 2007.
- Creswell, John. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publication Inc, 2014.
- Djam'an, A. dan Komariah, A: *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2010
- Kartono, M. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: CV Mandar Maju, 1998.
- Dwiyanto, Agus. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press, 2006.
- Haryani, A. *Paradigma Kebijakan Publik*. Tasikmalaya: Unpad Press, 2010.
- Keban, Y.T. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Miller, M.B. dan Hubberman, A.M. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Percetakan UI, 1992.
- Moleong, L.J. *Metode Penelitian Kualitatif* . Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1999.
- Mulyana, D. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.

- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama, 2010.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Thoha, Miftah. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1992.
- Wahab, Solichin Abdul. *Pengantar Analisis Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta, 1990.
- Wirawan. *Evaluasi: Teori, Model, Metodologi, Standar, Aplikasi dan Profesi* Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

### **Skripsi**

- Indriani, Putri H. 'Implementasi Kebijakan Penataan Ruang Kota dalam Kerangka Pembangunan Perkotaan. Studi Kasus: Penataan Penyelenggaraan Media Reklame Luar Ruang Kota Yogyakarta'. Jurusan Administrasi Negara, Universitas Gadjah mada: 2005.

### **Dokumen Resmi Milik Negara**

- Keputusan MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63 Tahun 2003.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.

SK Kepala DPMPTSP No.503/780-DPMPTSP Tentang Standar Pelayanan Secara Elektronik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

### **Internet**

‘APBD DPMPTSP Kota Bandung

<http://data.bandung.go.id/apbd/index.php/apbd/detail/2.12.01/2018>  
(1.5.2019)

‘Arti Kata Sarana’

<https://kbbi.web.id/sarana> (1.5.2019)

‘Arti Kata Prasarana’

<https://kbbi.web.id/prasarana> (1.5.2019)

‘Arti Kata Sumber Daya Manusia’

<https://satujam.com/sumber-daya-manusia/> (1.5.2019)

‘Daftar Kecamatan dan Kelurahan di Kota Bandung’

[https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar\\_kecamatan\\_dan\\_kelurahan\\_di\\_Kota\\_Bandung](https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_kecamatan_dan_kelurahan_di_Kota_Bandung) (7.5.2019)

‘Evaluasi’

<https://www.scribd.com/doc/114418269/Teori-Evaluasi> (15.2.2018)

‘Geografi Kota Bandung’

[https://id.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Bandung#Geografis](https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Bandung#Geografis) (7.5.2019)

‘IKM DPMPTSP Kota Bandung’

<https://dpmpptsp.bandung.go.id/web/index.php/ikm> (28.8.2018)

‘Jadwal Jam Kerja Kantor DPMPTSP Kota Bandung’

[https://www.google.com/search?q=dpmpptsp+kota+bandung&rlz=1C1CHBF\\_enID838ID838&oq=dpmpptsp+kota+bandung&aqs=chrome..69i57j69i60l3j0l2.13151j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=dpmpptsp+kota+bandung&rlz=1C1CHBF_enID838ID838&oq=dpmpptsp+kota+bandung&aqs=chrome..69i57j69i60l3j0l2.13151j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8) (1.5.2019)

‘Jumlah Penduduk Kota Bandung’

<https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/104/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kota-bandung-2016-.html> (28.8.2018)

‘Pengertian Evaluasi’

<http://artikelsiana.com/2015/01/pengertian-evaluasi-definisi-pengertian.html#> (15.2.2019)

‘Pengertian Publik’

<https://www.literasipublik.com/pengertian-publik> (5.3.2019)

‘Profil DPMPTSP Kota Bandung’

<https://portal-dpmpptsp.bandung.go.id/profil> (6.3.2019)

‘Profil Kota Bandung’

<https://ppid.bandung.go.id/profil-kota-bandung/> diakses pada (7.5.2019)

‘Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif’

<http://mudjirahardjo.uin-malang.ac.id/materi-kuliah/270-triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif.html> (30.4.2019)

‘Proyeksi Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk di Kota Bandung 2012-2017’



[https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2019/01/04/181/proyeksi-  
penduduk-dan-laju-pertumbuhan-penduduk-di-kota-bandung-2012---  
2017.html](https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2019/01/04/181/proyeksi-<br/>penduduk-dan-laju-pertumbuhan-penduduk-di-kota-bandung-2012---<br/>2017.html) (7.5.2019)

‘Struktur Organisasi Pemerintah Kota Bandung’

[https://ppid.bandung.go.id/knowledgebase/struktur-organisasi-pemerintah-  
kota-bandung/](https://ppid.bandung.go.id/knowledgebase/struktur-organisasi-pemerintah-<br/>kota-bandung/) (7.5.2019)

‘Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bandung’

<https://portal-dpmptsp.bandung.go.id/struktur-organisasi> diakses pada  
(7.5.2019)

‘Izin DPMPTSP Kota Bandung’

<https://dpmptsp.bandung.go.id/izin/> diakses pada (1.5.2019)

### **Dokumen Lainnya**

‘Evaluasi Proses’

Farizan, M. R. Evaluasi dan Dampak Kebijakan Publik (Dokumentasi  
tugas kuliah pribadi peneliti, 2018.