

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah penulis jabarkan, *agile governance* terbukti belum sepenuhnya diterapkan pada pelayanan perijinan. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis dimensi yang akan penulis rangkum dan sesuaikan dengan ke enam prinsip *Agile Governance* yang teridri dari *Good Enough Governance, Business – driven, Human Focused, Based On Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach, Simple Design and Continous Refinement.*

1. Dalam prinsip *good enough governance*, tingkat tata kelola pemerintahan yang dilakukan DPMPTSP Kota Bandung melalui aplikasi Hayu Gampil sudah memenuhi prinsip *good enough governance* dalam menyesuaikan keadaan dan kebutuhan konteks organisasi. Hal tersebut dilihat dari respon yang cepat dan sigap DPMPTSP Kota Bandung dalam meresponi kendala dan kebutuhan pengguna layanan karena kontrol berada di jangkauan DPMPTSP Kota Bandung, berbeda dengan sistem OSS yang dikelola oleh Pemerintah Pusat dimana kontrol berada diluar DPMPTSP Kota Bandung sehingga menyulitkan petugas dalam meresponi kendala dan kebutuhan pengguna.

Dalam hal regulasi, pelaksanaan aplikasi Hayu Gampil sudah sesuai dengan aturan yang berlaku yang tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 97

Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pasal 2 dan Pasal 17 yaitu penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis elektronik yang mudah, transparan dan terjangkau.

Begitu juga dengan pelaksanaan sistem OSS sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik pasal 41 dan 81, yang menyatakan bahwa pemerintah daerah diberikan kewenangan dalam pelaksanaan dan pengawasan sistem OSS melalui pemenuhan komitmen.

2. Dalam memenuhi prinsip *Business-Driven*, pembuatan dan pengembangan aplikasi Hayu Gampil sudah menghasilkan layanan yang fleksibel dan efisien melalui penyediaan layanan *call center* melalui *platform* dan *link* yang tersedia. Berbeda dengan sistem OSS dalam pembuatan dan pengembangannya kurang menghasilkan layanan yang fleksibel dan efisien karena tidak tersedianya layanan pengaduan bagi pengguna.
3. Dalam memenuhi prinsip *Human Focused*, pengelolaan dan pengembangan aplikasi Hayu Gampil sangat menghargai setiap pegawai karena adanya keterbukaan dalam penyampaian ide dan masukan dari masyarakat. Berbeda dengan sistem OSS dalam pengelolaan dan pengembangannya kurang adanya penghargaan karena komunikasi yang kurang terbuka dan ide yang disampaikan pemerintah daerah kepada pemerintah pusat yang kurang didengar.

4. Dalam memenuhi prinsip *Based On Quick Wins*, keberhasilan pengembangan aplikasi Hayu Gampil telah dijadikan insentif dan motivasi yang positif bagi keberlanjutan organisasi melalui berbagai inovasi yang diluncurkan oleh DPMPTSP Kota Bandung. Berbeda dengan sistem OSS, keberhasilan pengembangan yang dicapai tidak menghasilkan hasil yang positif, karena perkembangan sistem OSS justru menyulitkan dan membingungkan pengguna layanan.
5. Dalam menerapkan *Systematic and Adaptive Approach*, DPMPTSP Kota Bandung melalui aplikasi Hayu Gampil dapat melakukan penyesuaian terhadap tantangan dan perubahan yang terjadi yakni dalam menghadapi tatanan normal baru dan perkembangan teknologi yang semakin maju. Berbeda dengan sistem OSS dalam melakukan penyesuaian terhadap tantangan dan perubahan yang terjadi tidak memperhatikan keadaan dan kondisi dari masing – masing daerah khususnya DPMPTSP Kota Bandung.
6. Dalam menerapkan prinsip *Simple Design and Continous Refinement*, aplikasi Hayu Gampil lebih efektif dan efisien karena memiliki proses dan prosedur yang lebih sederhana dibandingkan setelah adanya OSS menjadi lebih berjenjang dan memakan waktu lebih banyak. Selain itu, tampilan *website* Hayu Bandung memiliki tampilan yang lebih *user friendly* dibandingkan dengan tampilan *website* OSS.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis usulkan kepada DPMPTSP Kota Bandung dalam mewujudkan *Agile Governance* terhadap pengembangan dan pengelolaan aplikasi Hayu Gampil dan OSS

1. Diperlukan mekanisme komunikasi yang lebih terbuka antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat dalam mengintegrasikan sistem OSS agar penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat berjalan secara optimal dan maksimal.
2. Diperlukan peningkatan akses layanan dan informasi dalam mengintegrasikan sistem OSS agar terjalinnya kerjasama yang erat antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat.
3. Diperlukan pengembangan tampilan *website* OSS yang lebih *userfriendly* dan sederhana.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014.
- F, Fernando. Dan Almeida, V. *Governance for the Digital World Neither More State nor More Market*. Switzerland: Springer, 2021.
- M. Oosterhout, *Business Agility and Information Technology in Service Organizations*. Rotterdam: Erasmus University, 2010.
- RISTEK, *Panduan Indeks Daya Saing Daerah 2020*. Jakarta: BRIN, 2020.
- S. Horton, 'History and Persistence of an Idea and an Ideal' dalam *Motivation in Public Management*, oleh J. Perry, dan A. Hondeghem, 17. New York: Oxford, 2008.
- S. Osborne., ed. *The New Public Governance Emerging Perspective on The Theory and Practice of Public Governance*. New York: Routledge, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Yogyakarta: Alfabeta, 2017.
- Taufiqurokhan dan Satispi. *Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS, 2018.

Jurnal

- A. Luna, P. Kruchten, & H. Moura, 'Agile Governance Theory: conceptual development' *FEA-USP*, (2015): 7.
- A. Luna, P. Kruchten, dan H. Moura, 'GAME: Governance for Agile Management of Enterprise' *IEE*, 8 (2013): 88 – 90.

- A. Luna, P. Kruchten, E. Riccio, dan H. Moura, 'Foundations for an Agile Governance Manifesto: A Bridge for Business Agility' *Conference Paper* (2016): 3.
- A. Luna, M. Marinho, dan H. Moura, 'Agile Governance Theory: Operationalization' *Innovation in Systems and Software Engineering*, (2019): 2.
- I. Mergel, A. Whitford, dan S. Ganapati, 'Agile: A New Way of Governing' *Universitat stanz OPAZ-Plattform Serie*, 002 (2020): 2.
- P. Kruchten, 'Contextualizing agile software development' *Journal of Software: Evolution and Process*, 25 (2013): 1.
- R. Vernanda, 'Kesiapan Indonesia Menuju Agile Governance' *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 3 (2019): 2.
- S. Osborne, 'The New Public Governance?' *Public Management Review*, 8 (2006): 382.

Artikel

- 'DPMPTSP Kota Bandung Raih Penghargaan Pelayanan Prima Tahun 2020 dengan Predikat A' *Tribun Jabar.id*, 11 Maret 2021, 1-3.
- J. Widodo, 'OSS / Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik' <https://oss.go.id/portal/>(16.08.2018).
- K. Investasi, 'Mari Mengenal Online Single Submission untuk Pelaku Bisnis' <https://www8.investindonesia.go.id/id/artikel-investasi/detail/mari-mengenal-online-single-submission-untuk-pelaku-bisnis>
- KOMINFO, *Peralihan Izin melalui OSS Butuh Adaptasi*, dikutip pada 15 Juni 2021, https://kominfo.go.id/content/detail/13461/peralihan-izin-melalui-oss-butuh-adaptasi/0/sorotan_media

M. Firhansyah, 'Agile Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik Propartif'
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--agile-governance-dalam-perspektif-pelayanan-publik-propartif> (15.02.2021).

'Pemkot Bandung Kembali Raih Penghargaan Bergengsi IGA 2019'
HumasBandung, 8 Oktober 2019, 1.

T. Husin, 'Paradigma Baru Pelayanan Publik Prima'
[https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--paradigma-baru-pelayanan-publik-prima#:~:text=Hemat%20saya%20pelayanan%20publik%20prima,%2C%20jasa%2C%20dan%20pelayanan%20administrasi\(31.08.2020\)](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--paradigma-baru-pelayanan-publik-prima#:~:text=Hemat%20saya%20pelayanan%20publik%20prima,%2C%20jasa%2C%20dan%20pelayanan%20administrasi(31.08.2020)).

'Urus Izin UKM Lebih 'Gampil' Pake Aplikasi GAMPIL' *Pikiran Rakyat.com*, 25 Februari 2016, 1.

Peraturan

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.