

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai *Analisis Strategi Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di DPMPTSP Kota Bandung*, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Strategi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung dalam melakukan reformasi administrasi berhasil dan memenuhi kriteria strategi reformasi administrasi. Hal tersebut didukung dan dibuktikan melalui temuan yang diperoleh melalui beberapa aspek penilaian dari reformasi administrasi sebagai berikut:

- 1) **Transformasi Nilai**

Indikator transformasi nilai berhasil dilakukan karena visi dan misi terdahulu dari DPMPTSP Kota Bandung lebih berfokus pada kepentingan pemerintah. Sehingga perlunya perubahan arah visi dan misi tersebut. Visi dan misi tersebut dirubah pada saat DPMPTSP Kota Bandung dibentuk menjadi berfokus atau berpusat pada pemenuhan kepentingan masyarakat khususnya penanam modal dan pelaku UMKM di Kota Bandung.

2) **Penataan Organisasi dan Tata Kerja**

Indikator penataan organisasi dan penyederhanaan tata kerja telah secara keseluruhan berjalan dengan baik. Penataan organisasi berhasil dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bandung terhadap aspek tugas dan tanggung jawab yang jelas, ke efektifan kinerja pegawai, dan kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi. Penyederhanaan tata kerja berhasil dilakukan dengan melakukan penyediaan aplikasi GAMPIL bagi pegawai DPMPTSP Kota Bandung dan juga kepala bidang. Aplikasi tersebut membantu pelaksanaan proses verifikasi data dimanapun dan kapanpun walaupun kepala bidang sedang tidak berada di kantor atau sedang dinas ke luar kota. Aplikasi GAMPIL menjadi sebuah cara untuk menyederhanakan tata kerja diantara aparatur DPMPTSP Kota Bandung. Dengan demikian efisiensi waktu pelayanan dapat ditingkatkan dan juga mutu pelayanan bagi masyarakat dapat meningkat. Namun ada aspek yang menyebabkan penataan organisasi dan penyederhanaan tata kerja berjalan kurang baik, aspek tersebut adalah perampingan dan desentralistik. Struktur organisasi yang sebelumnya (pada saat BPPT) dan setelah berubah menjadi DPMPTSP tidak mengalami perampingan sehingga alur komando masih tetap melewati banyak bagian di dalam organisasi. Pada aspek desentralistik DPMPTSP Kota Bandung belum berjalan dengan baik karena setiap pegawai harus memberikan laporan dari masyarakat terlebih dahulu

kepada kepala bagiannya dalam setiap mengambil keputusan. Sehingga membutuhkan waktu untuk dapat merespon keluhan dari masyarakat.

3) **Pemantapan Sistem Manajemen**

Indikator pemantapan sistem manajemen telah berjalan dengan baik. Hal tersebut peneliti simpulkan dari aspek pelaksanaan fungsi pengelolaan kebijakan dan pelayanan yang berkepastian hukum, organisasi yang transparan, dan disertai dengan dukungan sistem informatika yang terarah pada pengembangan ICT. Pada aspek kepastian hukum, DPMPTSP Kota Bandung bekerja dibawah payung hukum yang berlaku sehingga setiap aktivitas dari dinas tersebut mengacu pada aturan hukum yang berlaku. Pada aspek transparan, DPMPTSP menyediakan berbagai cara untuk masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan, seperti melalui aplikasi GAMPIL, *website* DPMPTSP Kota Bandung, program HAY.U! Bandung, layanan *call center*, dan layanan *WhatsApp*. Pada aspek pengembangan ICT, DPMPTSP Kota Bandung melakukan berbagai inovasi seperti meluncurkan aplikasi GAMPIL yang dapat diakses oleh 4 pengguna (masyarakat, pegawai DPMPTSP Kota Bandung, Kecamatan, dan Kepala Bidang).

4) **Peningkatan Kompetensi SDM Aparatur**

Indikator peningkatan kompetensi SDM aparatur telah berjalan dengan baik. Hal tersebut peneliti simpulkan dari aspek komitmen kerja yang tinggi dari pegawai, kemampuan yang dipersyaratkan dalam mengemban tugas pengelolaan pelayanan dan kebijakan publik, terampil, kreatif, dan inovatif, taat pada asas dan disiplin dalam bekerja, memiliki daya tanggap yang baik terhadap permasalahan, memiliki jati diri sebagai abdi masyarakat, memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, dan dapat memaksimalkan efisiensi, kualitas, dan produktivitas.

Berdasarkan temuan dilapangan yang sudah di analisis dengan menggunakan teori yang ada dan dengan didukung dari data primer dan sekunder, maka peneliti menyimpulkan bahwa strategi reformasi administrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung “**Berhasil**” dilakukan. Hal tersebut dapat dilihat dari 4 (empat) indikator untuk mengukur reformasi administrasi. Adapun indikator yang dimaksud meliputi transformasi nilai, penataan organisasi dan tata kerja, pemantapan sistem manajemen, dan peningkatan kompetensi SDM aparatur.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah di jelaskan di atas, maka saran dan masukan yang ditujukan kepada pihak Pemerintah Kota Bandung, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, dan pelaku UMKM, sebagai berikut:

1. Pada aspek penataan organisasi, yaitu agar para pemangku kepentingan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung perlu melakukan perampingan struktur organisasi sehingga rentang kendali dari pimpinan dinas tidak terlampau jauh. Dengan rentang kendali yang tidak jauh, maka pimpinan akan mengetahui setiap permasalahan yang terjadi di lapangan dan di antara aparatur yang bertugas.
2. Pada aspek desentralistik, yaitu agar setiap pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung yang bersentuhan langsung dengan permasalahan di masyarakat dapat membuat keputusan yang strategis sehingga pemecahan masalah dapat teratasi dengan cepat dan tidak memakan waktu kerja yang banyak. Persoalan yang sering dihadapi adalah masalah yang dihadapi oleh masyarakat harus melewati alur koordinasi yang cukup panjang dan tidak cepat menyelesaikan permasalahan.
3. Pada layanan aplikasi GAMPIL, Aplikasi GAMPIL hanya baru diluncurkan untuk *platform handphone* berbasis *Android* saja,

sehingga masyarakat yang menggunakan basis *handphone* lainnya (seperti *iOS*) tidak dapat menggunakan layanan tersebut. Dengan permasalahan tersebut menyebabkan kualitas pelayanan dari DPMPTSP melalui aplikasi GAMPIL belum banyak dilirik oleh masyarakat khususnya pelaku UMKM, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Bandung belum maksimal. Untuk mengatasi masalah tersebut dan usaha untuk meningkatkan layanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung perlu melakukan pengembangan aplikasi agar semua *platform handphone* dapat mengakses aplikasi GAMPIL.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber dari Buku

- Azwar. S. '*Reliabilitas dan Validitas*'. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013
- Caiden. G-E. '*Administrative Reform*'. Allen Lane, Vigo Street London: The Penguin Press, 1969, dikutip dari H. Nurasa, '*Reformasi Administrasi dan Partisipasi Masyarakat (Perspektif Teori Dan Praktik Dalam Pembangunan Perdesaaan)*'. Bandung: Unpad Press, 2010
- Creswell. J-W. '*Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*'. USA: Sage Publications Inc., 2014
- Gibbs. G-R. '*Analyzing qualitative data*' In U. Flick (ed.), *The Sage Qualitative Research Kit*. Thousand Oaks, CA: Sage, 2007, dikutip dari J-W. Creswell, '*Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*'. USA: Sage Publications Inc., 2014
- Leemans. A-F. '*Administrative Reform: An Overview, Development and Change*'. Institute of Social Studies, Netherland: The Hague, 1971, dikutip dari H. Nurasa, '*Reformasi Administrasi dan Partisipasi Masyarakat (Perspektif Teori Dan Praktik Dalam Pembangunan Perdesaaan)*'. Bandung: Unpad Press, 2010
- Nurasa. H. '*Reformasi Administrasi dan Partisipasi Masyarakat (Perspektif Teori Dan Praktik Dalam Pembangunan Perdesaaan)*'. Bandung: Unpad Press, 2010
- Rahardjo. M. '*Studi Kasus Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya*'. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017
- Rossmann. G. & Rallis. R-F. '*Learning in the field: An introduction to qualitative research*' (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage, 2012, dikutip dari J-W. Creswell, '*Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*'. USA: Sage Publications Inc., 2014

- Saefullah. HAD, *Birokrasi dan Fenomena Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme*. Bandung: 2002, dikutip dari H. Nurasa, '*Reformasi Administrasi dan Partisipasi Masyarakat (Perspektif Teori Dan Praktik Dalam Pembangunan Perdesaaan)*' Bandung: Unpad Press, 2010
- Sugiyono, '*Metode Penelitian Bisnis*'. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas, 2003, dikutip dari B-A. Diana, '*Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Administrasi Publik*'. Bandung: Unpar Press, 2017
- Sugiyono, '*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*'. Bandung: Alfabeta, 2014
- Umar. H. '*Metode Riset Komunikasi Organisasi*'. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003, dikutip dari B-A. Diana, '*Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Administrasi Publik*'. Bandung: Unpar Press, 2017
- Yoo. J-H. '*Innovations for Administrative Reforms in Korea: A Case of the Local Autonomy System*' dalam *Administrative Reform in Developing Nations*, oleh A. Farazmand, 26. London: Praeger, 2002

Sumber dari Jurnal

- Abidin. S-Z. '*Dinamika Reformasi dan Revitalisasi di Indonesia*'. Jakarta: Suara Bebas, 2006, dikutip dari Hendrayady. A. '*Reformasi Administrasi Publik*' *Jurnal Fisip UMRAH* Vol. 1 (2011): 109
- Cohen. B. '*What Exactly A Smart City?*'. (<http://www.boydcohen.com/smartcities.html>), dikutip dari H. Muliarto. '*Konsep Smart City; Smart Mobility*'. Bandung: SAPPK – MPWK, 2015
- Enceng dan Hidayat. A. '*Peningkatan Layanan Publik melalui Smart Governance dan Smart Mobility*' *Jurnal Administrasi Pembangunan*, Volume 4 Nomor 2 (2016): 87
- Goldsmith. S. *The Responsive City: Engaging Communities Through Data-Smart Governance*. Wiley: 2014, dikutip dari P-A. Insani, *Mewujudkan Kota Responsif melalui Smart City* Malang: Publisia Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 2017

- Hendrayady. A. *'Reformasi Administrasi Publik' Jurnal Fisip UMRAH Vol. 1* (2011): 109
- Mustopadidjaja. A-R. *'Reformasi Birokrasi sebagai Syarat Pemberantasan KKN'* Makalah Seminar Pembangunan Nasional VIII, BPHN Departemen Kehakiman dan HAM (2003): 10-12
- Nijkamp. P., Bo. C-D., Caragliu. A. *'Smart Cities in Europe' Journal of Urban Technology*, (2009): 50

Sumber dari Internet

- <http://goukm.id/ukm-bandung-gampil-urus-registrasi-usaha/> pada 15 September 2018
- <http://www.infobdg.com/v2/mudahnya-urus-perizinan-usaha-kecil-menengah-via-gampil/>
- <https://dpmpstsp.bandung.go.id/izin/index.php/ikm/ikmresult> pada 17 Desember 2018
- <https://id.techinasia.com/gampil-aplikasi-untuk-urus-perizinan-ukm-dari-pemkot-bandung>
- <https://kbbi.web.id/visi> pada 18 Desember 2018
- <https://portal.bandung.go.id/posts/2016/02/25/Ykqe/pemkot-bandung-luncurkan-aplikasi-gampil-untuk-perizinan-ukm> pada 13 September 2018
- <https://portal-dpmpstsp.bandung.go.id>
- <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20171208025809-20-260965/mayoritas-badan-negara-belum-patuhi-standar-pelayanan-publik> pada 12 Desember 2018
- <https://www.liputan6.com/teknologi/read/2569272/gampil-aplikasi-bantu-ukm-di-bandung-lebih-maju-dan-berprestasi>
- <https://www.merdeka.com/teknologi/rahasia-sukses-pemerintah-bandung-kembangkan-smart-city.html> pada 15 Desember 2018

<https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-ray/2017/05/23/kota-bandung-raih-penghargaan-sebagai-smart-city-atau-kota-pintar-401747> pada 15 Desember 2018

S-H. Supangkat, '*Guru Besar ITB, Prof. Suhono, Jabarkan Konsep Kota Cerdas sebagai Solusi Masalah Perkotaan*'
<https://www.itb.ac.id/news/read/56387/home/guru-besar-itb-prof-suhono-jabarkan-konsep-kota-cerdas-sebagai-solusi-masalah-perkotaan>
(25.09.2017)

Studi Dokumen

Kode Etik Pegawai DPMPTSP Kota Bandung No. 503/781-DPMPTSP

Lampiran Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2017 tentang Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2018

Peraturan Daerah Kota Bandung No. 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah

Peraturan Daerah Kota Bandung No. 22 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perizinan

Peraturan Daerah Kota Bandung No. 26 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah

Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP

Peraturan Walikota Bandung No. 1396 Tahun 2016 tentang SOTK DPMPTSP

Peraturan Walikota Bandung No. 235 Tahun 2017 tentang SOP DPMPTSP

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

Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan IP

Undang-undang No. 19 Tahun 2016 Perubahan UU No. 11 Tahun 2008 tentang
Transaksi Elektronik

Undang-undang No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah

Undang-undang No.9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah