### **BAB V**

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

## A. Kesimpulan

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu bentuk perubahan dalam bidang pelayanan yang memberikan manfaat untuk masyarakat dan diharapkan akan memudahkan pelayanan lebih efektif. Pelayanan publik yang berkualitas akan menjadi tuntutan masyarakat, dengan terjaminnya pelayanan yang lebih murah merupakan tanggung jawab bagi pemerintah. Untuk menilai pelayanan dapat diukur dngan nilai indek kepuasan masyarakat. Dan untuk meningnkatkan nilai indeks kepuasan bahwa Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis perlu melakukan inovasi dan terobosan dengan memperhatikan apa yang menjadi tuntutan dan kondisi dari masyarakat saat ini bahwa pusat pelayanan masih ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis dan masih banyaknya UMKM yang belum memiliki legalitas usaha karena kurangnya penguasaan terhadap teknologi informasi. Untuk menyikapi kondisi saat ini harus dapat dicarikan solusi yang terbaik.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis membentuk Inovasi Si Geulis ( Selesaikan Izin Di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis) yang merupakan sarana pelayanan perizinan di tingkat kecamatan. Geulis dalam bahasa sunda yang berarti cantik dengan

berpikir logis dengan memiliki legalitas usaha sebagai mempercantik kegiatan usahanya serta mampu meyakinkan pihak lain yang akan membantu dalam pengembangan usaha. Berdasarkan rumusan masalah serta hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis telah menunjukan keberhasilan dalam bentuk pelayanan publik melalui Inovasi Si Geulis yang diluncurkan kepada tujuh kecamatan. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan Publik melalui Si Geulis pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis yang dilaksanakan secara garis besar dapat dilihat dari kerangka kerja inovasi dalam sektor publik yang dikemukakan oleh (Hugheset al., 2011, p. 6) sebagai berikut:

### 1. Innovation Activity

Innovation Activity sudah tampak dalam inovasi Si Geulis ini. Bahwa inovasiini berasal dari ide gagasan untuk menyelesaikan suatu permasalahan yaitu tentang pelayanan bahwa masyarakat merasakan pelayanan sangat sulit untuk dijangkau terkait pembuatan NIB untuk para pelaku UMKM karena masih berpusat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis sehingga pada saat itu ada seruan darurat di Kabupaten Ciamis. Sehingga sesuai dengan janji Bupati terkait visi misi dimana program unggulan untuk menciptakan sepuluh ribu tenaga kerjabaru dengan mengoptimalkan potensi daerah yang ditunjang dengan legalitas perizinan, sehingga terebentuklah inovai Si Geulis yang

diluncurkan kepada kecamatan-kecamatan tertentu. Kemudian munculah peraturan Bupati Ciamis Nomor 37 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Gerai Pelayanan Perizinan Ciamis. Hal ini merujuk pada kualitas pelayanan perizinan kepada masyarakat dengan mendekatkan pelayanan agar terjangkau oleh masyarakat pada wilayah Kabupaten Ciamis yang jauh dari ibu kota kabupaten.

Untuk mengatasi permasalahan ini maka Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis membentuk suatu inovasi Si Geulis. Inovasi Si Geulis ini dibentuk pada tahun 2021 dan sudah hampir berjalan satu tahun lebih hingga sekarang. Inovasi Si Geulis pun diluncurkan kepada tujuh kecamatan yaitu Kecamatan Panawangan, Kecamatan Rancah, Kecamatan Panumbangan, Kecamatan Pamarican, Kecamatan Banjarasari, Kecamatan Cikoneng, Kecamatan Kawali. Inovasi Si Geulis yang dibentuk dan dilaksanakan dapat dilihat sejauhmana Inovasi Si Geulis ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

Setelah inovasi ini dibentuk pada pertengahan tahun 2021 bahwa sejauh ini pelaksanaan Si Geulis sudah berjalan dengan lancar, selain masyarakatpun mendukung bahwa pembuatan NIB pun semakin meningkat, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis pun sering membuka gerai di pasar-pasar tradisional sekaligus memperkenalkan Inovasi Si Geulis karena masih banyak masyarakat yang belum tau akan pentingnya legalitas usaha. Meskipun sebagian yang mengatakan bahwa inovasi Si Geulis ini sudah berhasil

namun proses inovasi ini masih dalam tahap perkembangan bahwa perlu penyesuaian dan mengadakan sosialisasi bahkan jemput bola untuk menerapkan inovasi ini karena tidak dapat langsung diterapkan begitu saja.

# 2. Innovation Capablity

Innovation Capability dalam inovasi pelayanan publik melalu Si Geulis pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis dapat dilihat dari sub aspek kemampuan organisasi dalam memberdayakan inovasi dan manajemen inovasi. Dan kemampuan kinerja organisasi dalam pemberdayaan inovasi Si Geulis ini sangat berperan penting terhadap jalannya suatu inovasi yang telah dibentuk oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis dan para tenaga kerja harus mengarahkan Inovasi Si Geulis ini kepada masyarakat dalam pembuatan NIB bahkan para tenaga kerja dituntut untuk bisa menguasai apapun jenis pelayananya meskipun banyak keterbatasan dari sumberdaya manusia dan kemampuan para tenaga kerja organisasi. Untuk mengelola inovasi tersebut pun tidak menutup kemungkinan tentunya pasti terdapat hambatan-hambatan bahwa hambatan ini perlu untuk segera diatasi supaya suatu program dapat berjalan dengan baik. Seperti halnya tentunya sinyal yang sering menjadi kendala sehingga menghambat proses pelayanan perizinan. Namun selama ini dalam pengelolaannya sudah berjalan dengan lancar.

## 3. Impact

Impact atau dampak dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa inovasi pelayanan publik melalui Si Geulis Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis memiliki dampak baik terhadap pelayanan Si Geulis, dampak terhadap organisasi terkait,dampak terhadap Dinas Pusat bahkan hasil yang telah dicapai dari adanya Iovasi Si Geulis yaitu Dengan adanya dampak, tentunya memberikan hasil dari setiap kegiatan yang berlangsung. Dengan adanya inovasi ini untuk menciptakan kemudahan baru bagi kehidupan manusia dengan perkembangan baru untuk berbagai hal yang sebelumnya sudah ada dan lebih inovatif yang berhasil diwujudkan dengan baik.

Dampak yang dirasakan setelah adanya Inovasi Si Geulis bagi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis bahwa Secara individu dan setelah inovasi ini diluncurkan bahwa inovasi ini memiliki nilai dan berada diperingkat ke tujuh di Kabupaten Ciamis sebagai program unggulan dan diharapkan program yang diluncurkan oleh pemerintah ini bisa membangun kepercayaan masyarakat dan mencegah terjadinya pelayanan buruk bagi masyarakat. Dampak dari inovasi Si Geulis ini pun berdampak positif bahkan negatif terhadap organisasi yang bersangkutan bahkan masyarakat dengan adanya inovasi ini masyarakat diberikan kemudahan dalam pembatan NIB dan semakin dikenal oleh masyarakat namun terkait pengurusan persyaratan dokumen yang terkadang

masih kurang lengkap dan ini sering menjadi kendala dalam kepengurusan persyaratan.

Kendala memang sering terjadi dalam proses pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi kendala ini terkadang dijadikan kualitas yang menjadi tolak ukur dari keberhasilan suatu inovasi pada pelayanan publik, tentunya pemerintah selalu ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Namun selama ini Hasil yang telah dicapai bahwa kecamatan pun semakin semangat untuk mengarahkan dan membimbing masyarakat untuk proses pembuatan NIB.

### 4. Wider Sector Conditions For Innovation

Aspek wider sector conditions for innovation yang terdapat pada inovasi pelayanan publik melalui Si Geulis pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis mampu mendukung dan mendorong kegiatan inovasi, sudah tampak dan dapat dilihat dari sub aspek kepemimpinan, otonomi dan koordinasi. Kepemimpinan yang mempengaruhi dan mendorong jalannya inovasi sesuai dengan tujuan juga memberikan manfaat. Dengan diluncurkan Inovasi Si Geulis ini, bahwa Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis melimpahkan kewenangan kepada tujuh kecamatan dengan tujuan bahwa kecamatan berperan penting untuk mengarahkan dan membimbing masyarakat dalam pembuatan NIB. Koordinasi yang dilakukan juga sudah baik dalam mendukung kegiatan inovasi selalu adanya musyawarah kepada

pihak masyarakat dan kecamatan khususnya untuk membahas jalannya inovasi agar sesuai dengan tujuan.

### B. Implikasi

- Terbentuknya ide dan gagasan inovasi pelayanan publik melalui Si Geulis pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis menjadi solusi yang baik untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan bidang perizinan dalam berusaha di Kabupaten Ciamis.
- Berjalannya inovasi pelayanan pubik melalui Si Geulis pada Dinas
   Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
   Ciamis memudahkan masyarakat untuk mengakses sistem website OSS secara individu.
- 3. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis harus dapat mempertahankan keberhasilan untuk memudahan masyarakat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
- 4. Perlu partisipasi penuh dan komitmen dari para stakeholder yang terlibat untuk terus mensosialisasikan Inovasi Si Geulis dalam hal ini supaya masyarakat mengetahui pentingya legalitas usaha.
- 5. Inovasi Si Geulis baru diluncurkan kepada tujuh kecamatan dan belum diluncurkan kepada seluruh keamatan yang ada di Kabupaten Ciamis.
- Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
   Ciamis dan kecamatan yang diluncurkan perlu meningkatkan

pemahaman dalam mengelola sistem website OSS (Online Sinle Submission).

