

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Strategi yang digunakan oleh BPPT Kota Semarang adalah incremental strategy yang berarti reformasi birokrasi BPPT Kota Semarang dilaksanakan secara bertahap. Tahapan-tahapan tersebut dalam pelaksanaannya masih ditemui adanya hambatan-hambatan, terlepas dari hambatan tersebut ada juga beberapa pion penting yang telah terlaksana dengan baik. Dalam merealisasikan Reformasi Birokrasi di lingkungan BPPT Kota Semarang, telah dilaksanakan berbagai macam kegiatan demi mendukung terciptanya reformasi birokrasi itu sendiri. Walaupun dalam proses reformasi birokrasi itu sendiri masih ada kendala yang harus dihadapi. Dalam merealisasikan proses pelayanan dan perizinan masih ada pelayanan yang belum memenuhi standar pelayanan publik, yaitu ada pada masalah kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan. Terutama bidang pembangunan dan bidang perizinan kesra dan lingkungan yang dikarenakan bidang-bidang tersebut harus bekerjasama dengan dinas-dinas luar yang sama-sama terkait secara langsung.

Sehingga pada pelaksanaannya diperlukan adanya keterkaitan kewenangan antara BPPT Kota Semarang dengan dinas-dinas terkait itu sendiri. Kendati demikian, proses reformasi birokrasi dapat dikatakan sudah dapat berjalan dengan baik. Dari masalah diatas, proses reformasi birokrasi telah

dibuktikan dengan beberapa upaya yang telah dilaksanakan BPPT Kota Semarang, diantaranya:

- a. Upaya yang dilakukan untuk menunjang proses reformasi birokrasi dalam hal kerjasama antara BPPT Kota Semarang dengan dinas-dinas terkait, yakni dengan terbentuknya Tim Teknis Lapangan yang masing-masing bidang perizinan yang bekerjasama satu sama lain.
- b. Tersedianya unit nomer antrian secara elektronik yang memudahkan masyarakat sebagai pengurus izin.
- c. Pemasangan pintu menggunakan PIN pada Back Office yang bertujuan untuk mengurangi kontak langsung para pegawai BPPT yang sedang bertugas menyeleksi dan menyelesaikan berkas pengurusan perizinan dengan para pemohon.
- d. Adanya layanan pengaduan yang bersifat langsung, yakni dengan datang langsung dan menyampaikan pengaduan kepada bagian Customer Service, penyediaan kotak pengaduan, penyediaan ruang konsultasi dan pengaduan, maupun secara online melalui admin web atau email.
- e. Fasilitas pendukung SPIPISE yang terdiri dari perangkat kasar, perangkat internet, serta petugas pelaksana yang memiliki hak akses user dan password.
- f. Persyaratan yang sesuai dengan perizinan yang diharapkan dan terbilang tidak sulit serta mudah untuk dipahami, meskipun terkadang kesalahan seringkali datang dari pemohon itu sendiri yang mana tidak mematuhi persyaratan yang ditentukan.

- g. Penyederhanaan prosedur yang dilakukan pada masing-masing bidang perizinan masih sebatas penyederhanaan bagi pemohon yang hanya sekedar melakukan perpanjangan izin.
 - h. Waktu penyelesaian sudah terbilang cukup baik terutama biadnag perizinan ekonom.
 - i. Tidak dipungut biaya pada pengurusan perizinan, pemungutan biaya yang ada memang masih ada beberapa namun itu bersifat biaya tetap yang diatur di dalam peraturan daerah.
 - j. Kondisi kantor bagian pelayanan perizinan yang sudah cukup baik dan nyaman bagi para pemohon izin, terdapat ruang informasi, ruang tunggu, loket pendaftaran, penyerahan dokumen, penyeleksian berkas, bagian pengolahan data, dan pelayanan pengaduan.
 - k. Kompetensi pegawai yang selalu ditingkatkan melalui pelatihan, diklat, terutama untuk meningkatkan softskill sehingga semakin menambah kemampuan ternis dan diharapkan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat.
 - l. Penguasaan penggunaan teknologi informasi pegawai yang sudah cukup baik.
 - m. Adanya bagian pengawas perizinan yang dilakukan agar pelayanan yang diberikan adalah sebagaimana mestinya, sehingga tingkat kepercayaan masyarakat sebagai pemohon diharapkan semakin meningkat.
2. Adapun beberapa faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di BPPT Kota Semarang dalam memberikan pelayanan

prima kepada masyarakat selaku pemohon perizinan, beberapa hal tersebut diantaranya:

- a. Ketersediaan Tim Teknis yang belum berada pada BPPT Kota Semarang melainkan masih terapat di dinas-dinas terkait yang dirasa masih menyulitkan proses penyelesaian pelayanan perizinan.
 - b. Kewenangan BPPT Kota Semarang yang belum secara keseluruhan dengan masih diperlukannya kerjasama dan rekomendasi dari dinas-dinas terkait menjadi penyebab utama mengapa masih ada keterlambatan dalam pengurusan perizinan.
 - c. Sarana computer yang belum memenuhi tingkat kelayakan dalam menunjang kerja aparatur BPPT Kota Semarang.
 - d. Lokasi kantor yang terbagi menjadi dua lokasi yakni pada lantai 1 dan lantai 3 menjadi salah satu kendala dalam menyelesaikan proses pelayanan perizinan untuk tepat waktu.
 - e. Adanya dualisme oembinaan kepegawaian yang meliputi pegawai BPPT sendiri dengan pegawai dari Tim Teknis dinas terkait.
 - f. Berkas pemohon yang belum sesuai dengan persyaratan masih menjadi penyebab utama mengapa BPPT masih sering menolak/tidak dapat menerbitkan izin tertentu.
3. Strategi Badan Pelayanan Perizinan Kota Semarang dalam merealisasi reformasi birokrasi adalah *incremental strategy* atau strategi yang bertahap sebagai rantai yang berurutan, hal tersebut dapat dibuktikan dengan bertahapnya proses dalam melaksanakan reformasi birokrasi, dari wawancara kepada narasumber tahapan tersebut diantaranya perubahan

dimulai dengan regulasi, kemudian kepada pengadaan barang, hal tersebut peneliti lihat lebih efektif mengingat pembangunan sumberdaya manusia terutama di Kota Semarang juga dilakukan secara bertahap, mulai dari adaptasi akan suatu perubahan, baik itu berupa sistem, regulasi, sarana dan prasarana, serta tingkat pendidikan baik birokrat dan juga masyarakat.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka diperlukan rekomendasi langkah-langkah yang mungkin bisa digunakan untuk mencapai keberhasilan dalam Reformasi Birokrasi di BPPT Kota Semarang. Adapun langkah-langkah yang mungkin bisa digunakan adalah sebagai berikut:

1. Sebagai pelayan publik dan lebih efektif apabila pelimpahan kewenangan diberikan secara penuh dalam penerbitan perizinan. Kendala tersebut merupakan salah satu belum terciptanya reformasi birokrasi yang utuh sehingga keterlambatan pengurusan perizinan bisa diminalisir sebagai wujud dari reformasi birokrasi dimana proses pemerintahan yang efektif dan efisien.
2. Penempatan kantor BPPT Kota Semarang diharapkan berada pada satu lokasi, agar memudahkan proses pelayanan perizinan dan tidak menyulitkan birokrat di BPPT Kota Semarang.