

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

- 5.1.1 Inovasi Jemput Bola dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang terdiri dari 5 tahapan utama yaitu tahap pengetahuan (*knowledge*), tahap bujukan (*persuasion*), tahap keputusan (*decision*), tahap implementasi (*implementation*), tahap konfirmasi (*confirmation*). Tahap pengetahuan (*knowledge*) yaitu tahapan mengidentifikasi masalah, tahapan bujukan (*persuasion*) yaitu menemukan jalan keluar atau solusi dari masalah. Tahap keputusan (*decision*) yaitu dikeluarkannya surat keputusan menjalankan program inovasi, tahap implementasi (*implementation*) yaitu pelaksanaan program inovasi dan tahapan konfirmasi (*confirmation*) yaitu keputusan apakah inovasi akan dihentikan atau dijalankan lagi.
- 5.1.2 Ada beberapa pendorong dan penghambat inovasi program Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang. Faktor pendorong inovasi jemput bola terdiri dari dorongan politik, tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi, tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dorongan politik yaitu kesamaan visi dan misi antara pemerintah daerah dan DPMPTSP Kabupaten Semarang. Tekanan

ekonomi dan peningkatan efisiensi adalah pengurangan anggaran dan kecepatan proses perizinan serta tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu tuntutan dari berbagai pihak untuk meningkatkan pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Semarang. Faktor penghambat proses inovasi program inovasi jemput bola adalah keengganan menutup program yang gagal, teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi, tidak ada penghargaan atau insentif, ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan, anggaran jangka pendek dan perencanaan, budaya *risk aversion*. Keengganan menutup program yang gagal yaitu pelayanan berbasis online. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi yaitu teknologi ada namun pegawai DPMPTSP tidak mampu memanfaatkan teknologi tersebut. Tidak ada penghargaan atau insentif yaitu kecilnya anggaran yang digunakan untuk memberikan insentif kepada pegawai DPMPTSP dalam melaksanakan inovasi program jemput bola. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan yaitu belum mempunya pegawai DPMPTSP dalam menyelesaikan persoalan pelayanan perizinan. Anggaran jangka pendek dan perencanaan yaitu anggaran yang terbatas sehingga tidak mampu menambah sarana prasana. Budaya *risk aversion* yaitu pegawai DPMPTSP masih ada yang enggan untuk meninggalkan kebiasaan lama mereka dan melakukan hal-hal baru atau terobosan baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan rangkain kesimpulan, adapun saran yang dapat diberikan untuk pihak DPMPTSP Kabupaten Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi program jemput bola adalah penggunaan teknologi sepenuhnya dalam proses pelayanan melalui inovasi program jemput bola agar lebih efisien, pelatihan pegawai DPMPTSP Kabupaten Semarang dalam menggunakan teknologi, penambahan sarana prasarana yaitu mobil jemput bola untuk kegiatan inovasi program jemput bola serta inovasi program jemput bola lebih rutin dan pasti tanggal pelaksanaannya di setiap kecamatan.