

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil temuan penelitian, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi Sistem OSS RBA dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pelayanan Perizinan UMKM di Kota Jambi melibatkan beberapa aspek penting, yakni peran pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi dalam mekanisme perizinan berusaha berupa mengidentifikasi potensi resiko usaha, melakukan penilaian dan analisis resiko, menentukan prioritas resiko, mengembangkan strategi pengolaan resiko, menerapkan strategi hingga melakukan evaluasi secara berkelanjutan; memberikan pendampingan, jemput bola, dan pengawasan; sarana dan prasarana penunjang berupa ketersediaan komputer dengan jaringan internet, tenaga ahli IT, dan SDM yang berkualitas; serta Sosialisasi kepada masyarakat dengan cara kampanye informasi lewat media sosial, workshop dan seminar kepada camat serta masyarakat, hingga menyebarkan informasi dari mulut ke mulut (*words of mouth*). Namun implementasi tersebut menghadapi kendala dan tantangan yakni jika ada masalah atau eror dalam sistem OSS-RBA, pihak DPMPTSP Kota Jambi tidak dapat langsung memperbaiki karena dikelola oleh pemerintah pusat, serta kendala yang

berkaitan dengan masyarakat berupa kemampuan IPTEK masyarakat yang minim.

2. Efektivitas pelayanan sistem OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pelayanan Perizinan UMKM di Kota Jambi yang diukur melalui teori pengukuran efektivitas DeLone & McLean (2003), menunjukkan hasil yakni kualitas sistem dapat dikatakan sangat baik karena dapat memudahkan para pengguna dalam memenuhi kebutuhannya; Kualitas informasi yang terdapat dalam sistem OSS RBA baik karna dinilai sudah tepat, akurat, jelas, lengkap, dan memudahkan proses perizinan; Kualitas layanan sistem OSS-RBA sangat baik dan praktis serta layanan langsung di DPMPTSP Kota Jambi juga sangat baik; Pengguna layanan sistem OSS RBA pada DPMPTSP Kota Jambi merasa puas atas kemudahan dan kepraktisan layanan; serta layanan sistem OSS-RBA memberikan manfaat bagi individu dan organisasi berupa peningkatan kualitas keseluruhan layanan perizinan yang mempermudah perizinan. Secara keseluruhan, pelayanan sistem OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pelayanan Perizinan UMKM di Kota Jambi dinilai sudah efektif karena mudah digunakan, sesuai dengan kebutuhan pengguna, tampilan yang sederhana, pelayanan daring dan luring yang baik, serta status pengajuan proses perizinan yang dapat dipantau secara real time Namun, meskipun dinilai efektif, beberapa informan masyarakat menyatakan bahwa mereka masih belum memahami dengan baik tentang manfaat mendapatkan izin usaha selain legalitas usaha.

## 4.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini ditujukan oleh beberapa pihak, antara lain:

1. Kepada Pemerintah untuk menyediakan anggaran yang memadai untuk pelatihan pegawai dan sosialisasi kepada masyarakat serta dukungan kebijakan yang memudahkan implementasi OSS-RBA. Selain itu, pihak DPMPTSP sebaiknya dapat membuat sistem monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan dalam implementasi OSS-RBA
2. Kepada Masyarakat, penting untuk terus memperbarui pengetahuan tentang perkembangan teknologi, sehingga dapat memanfaatkan IPTEK untuk mempermudah kehidupan sehari-hari.
3. Bagi Peneliti selanjutnya, untuk dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai berbagai aspek dari sistem OSS-RBA, seperti termasuk dampak jangka panjangnya terhadap perkembangan UMKM.