

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat berdasarkan penelitian adalah:

1. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui inovasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lombok Tengah telah berjalan sesuai harapan yang diinginkan, meskipun MPP Lombok Tengah ini baru berusia kurang dari setahun. Hal ini dapat dilihat dari analisa peneliti menggunakan indikator komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.
 - a. Komunikasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan pada DPMPTSP dikarenakan dengan komunikasi yang baik kepada pemohon izin saat pelayanan dan pada saat sosialisasi baik online maupun offline, maka akan mempermudah proses pelayanan perizinan oleh DPMPTSP seperti yang sudah dijelaskan pada komunikasi pada implementasi pelayanan perizinan.
 - b. Sumberdaya dalam proses pelayanan perizinan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhinya. Sumberdaya dilihat dari dua sisi yakni sumberdaya manusia dan sumberdaya finansial. Sumberdaya manusia pada DPMPTSP berjumlah 33 orang, dengan jumlah sumberdaya manusia yang tersedia sudah mencukupi proses pelayanan perizinan pada saat itu, akan tetapi beriring berjalannya

waktu setelah diselenggarakan MPP meningkatnya jumlah pengunjung pada tahun 2023 mencapai sekitar 6000 pemohon izin. maka dari itu SDM pada DPMPTSP diharapkan bertambah untuk memaksimalkan proses perizinan. Sedangkan sumberdaya finansial sendiri pihak DPMPTSP memang mengalami kekurangan anggaran dalam penyelenggaraan MPP. Sehingga perawatan fasilitas dan ketersediaan wifi yang kurang menjadi penghambat proses pelayanan di MPP. Dalam hal ini pihak DPMPTSP sendiri sudah menembahkan anggaran terkait hal tersebut baik dari segi perawatan fasilitas, wifi, dan penambahan jumlah SDM.

- c. Disposisi pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) dapat dilihat dari SOP yang sudah ditetapkan. Mekanisme proses pelayanan perizinan pada MPP tidak ada informasi langsung baik bentuk papan informasi atau hal lainnya terkait pelayanan perizinan. Informasi SOP pelayanan perizinan hanya disampaikan melalui website DPMPTSP saja. Sedangkan pada MPP hanya menginformasikan terkait bagaimana mekanisme pelayanan di Mal Pelayanan Publik saja. Hal tersebut menjadi kekurangan dari Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah.
- d. Struktur Birokrasi yang baik akan menghasilkan pelayanan yang baik. Pembentukan Struktur Birokrasi pada DPMPTSP sudah sesuai dengan SK yang keluar dan sesuai dengan peraturan yang ada.

Dengan demikian diharapkan struktur birokrasi yang telah ditetapkan dapat menghasilkan pelayanan yang baik sesuai yang diharapkan.

Kombinasi dari keempat indikator tersebut menjadikan implementasi pelayanan perizinan dapat berjalan sesuai harapan yang diinginkan, yakni dibuktikan dengan meningkatnya permohonan izin pada tahun 2023 yang mencapai 6000 surat izin.

2. Adapun faktor apa saja yang mempengaruhi yakni: Masih kurangnya Kuantitas dan Kompetensi SDM, Standar Pelayanan; Data Peluang Investasi masih belum *up to date*; papan informasi yang belum lengkap di MPP. Kendala yang dihadapi dan harus segera untuk dicarikan solusinya adalah pada proses pelayanan, seperti masalah Wifi yang menyebabkan lamanya proses penginputan data serta sarana dan prasarana yang tidak terawat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka sebagai bahan masukan untuk pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Inovasi Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Inovasi Mal Pelayanan Publik lebih tingkatkan lagi terkait pelayanannya dan dalam melaksanakan pelayanan perizinan.
 - a. Lebih tingkatkan lagi komunikasi mensosialisasikan terkait program-program pelayanan perizinan yang telah diterapkan di DPMPPTSP

kepada masyarakat, baik sosialisasi berupa membuka forum sosialisasi kepada masyarakat maupun melalui media sosial maupun media cetak agar informasi-informasi terkait program pelayanan dapat menyentuh seluruh elemen masyarakat Lombok Tengah maupun investor.

b. Penambahan jumlah sumberdaya baik dari segi sumberdaya manusia dan sumberdaya finansial. Sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

c. Disposisi yang jelas dapat mempermudah proses pelayanan perizinan dengan menambah papan informasi tentang mekanisme proses perizinan dan SOP yang terdapat di Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah.

d. Struktur Birokrasi yang harus diperjelas dengan mengupdate informasi yang baru terkait dengan struktur birokrasi pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya pada website dan papan struktur agar masyarakat mengetahui siapa saja yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan MPP.

2. Dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dapat ditingkatkan lagi dari semua instansi yang bergabung baik dari segi pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Dan untuk SP dan SOP di MPP lebih ditingkatkan lagi dikarenakan masih banyak masyarakat yang mengajukan keluhan terkait hal tersebut. Dengan anggaran di tahun 2024 alokasikan dengan bijak. Seperti menambah kompetensi SDM dengan memberikan pelatihan, menambah jumlah SDM pada Mal Pelayanan Publik dikarenakan jumlah

pengunjung yang meningkat, menambah kecepatan wifi agar proses pelayanan berjalan lebih cepat sesuai dengan SOP yang telah ditentukan, serta perawatan sarana dan prasarana demi memberikan fasilitas yang baik kepada pengunjung khususnya ruang tunggu, AC, lampu, tempat parkir, dan Mushola.



DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, P. (2014). Inovasi Sistem Perizinan Mal Pelayanan Publik (Mpp) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 142.
- Arman Hakim Nasution, H. K. (2018). *Inovasi*.
- Arnita Febriana Puryatama, & Tiyas Nur Haryani. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan : Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40–54. <https://jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/download/580/433/>
- Devi Anggariani, Khoiron, R. W. S. (2023). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus : Mal Pelayanan Publik “ Among Warga ” Kota Batu) Jurusan Administrasi publik , Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Islam Malang Jl . MT Haryono 193 Malang , 65144 , Indonesia Pendahuluan Tin. 17(9), 47–56.*
- Dwiyanto, A. (2022). *Teori Administrasi Publik dan Penerapannya di Indonesia* (U. PRESS (ed.)).
- H. Idris, M., Akbar, M. U., & As Syafiq, F. (2019). Implementasi Pengoperasian Bus Trans Mataram Metro Di Kota Mataram (Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Kota Mataram). *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(2), 108. <https://doi.org/10.31764/jiap.v7i2.1270>
- Herdiana, A. D. (2020). *Penilaian Kualitas Layanan Perizinan Online Menggunakan Metode E-Govqual Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hidayat, R., Awaluddin, M., & Candra, C. (2019). Implementasi Kebijakan Pariwisata Halal Di NTB (Studi Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Provinsi NTB No.2 Tahun 2016 Tentang Pariwisata Halal). *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 6(2), 85. <https://doi.org/10.31764/jiap.v6i2.645>
- Hidayat, R., & Ferbiyanti, I. (2023). Pelayanan Publik di Kota Mataram: Program Public Safety Center (PSC) 119 Mataram Emergency Medical Service (MEMS). *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(1), 37–44. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i1.3086>
- Hidayat, R. H., Rahman, M. T., & Burhan, M. R. (2020). Studi Komparasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2019 (Studi di Dinas DUKCAPIL Kota Mataram dan DUKCAPIL Kabupaten Lombok Barat). *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), 602–613.

<https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.131>

- Malia, N. (2021). *inovasi mal pelayanan publik (MPP) di kota banda aceh*.
- Rahmadanik, D., & Ayu Permatasari, S. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. *Jpalg*, 5(2), 103–114. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v5i2.4803>
- RB, H. M. (2019). *Resmikan MPP Lombok Tengah, Menteri PANRB: Birokrasi Jadi “Engine” Pelayanan*. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/resmikan-mpp-lombok-tengah-menteri-panrb-birokrasi-jadi-engine-pelayanan>
- Robby, U. B., & Tarwini, W. (2019). INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57. <https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2.98>
- Roland Y.H. Silitonga, T. E. N. S. (2021). *Manajemen Inovasi Teknologi*.
- Rusfiana Yudi, C. S. (2021). *Memahami Birokrasi Pemerintahan Dan Perkembangannya* (C. ALFABETA (ed.)).
- Safira Aulia Salma, & Ertien Rining Nawangsari. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Padama Pelayanan Publikqualityof Public Serviceat Public Service Mall. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170–178.
- Soviana Putri, D., & Nurhadi. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Enersia Publika*, 5(1), 342–353.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (ALFABETA (ed.); 27th ed.). 2018.
- Sukur Suleman, R. A. F. (2021). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal. *Jurnal Administrasi Publik*, 7, 1.
- Sutirna, H. (2018). *Inovasi dan Teknologi Pembelajaran*.
- Yoga Restu Nur Roqim, Titik Djumiarti, I. H. D. (2016). *Analisis Efektivitas Mal Pelayanan Publik (Mpp) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Di Kabupaten Batang*. 1–23.



LAMPIRAN- LAMPIRAN

Dokumentasi Penelitian



Gambar 5.1 Wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP)



Gambar 5.2 Wawancara dengan Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP)



Gambar 5.3 Wawancara dengan ibu Lia staf pelayanan perizinan pada MPP



Gambar 5.4 Wawancara dengan bapak Lalu Alum pemohon Izin



Gambar 5.5 Gedung MPP Tampak Depan



Gambar 5.6 Ruang Tunggu Pengunjung



Gambar 5.7 Lobby MPP



Gambar 5.8 Tempat Parkir



Gambar 5.9 Papan Informasi



Gambar 5.10 Gerai DPMPTSP di MPP



Gambar 5.11 Tempat Parkir Disabilitas



Gambar 5.12 Mushola