

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dalam Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Mataram peneliti menarik kesimpulan dengan berlandaskan teori Van Meter & Van Horn menemukan enam variabel yang ada sudah terlaksana dengan baik terlihat dari variable yang pertama yaitu *standar dan sasaran kebijaksanaan* yang sudah tercapai karena pelaksana mengerti tujuan dari kebijakan dan dilaksanakan sesuai SOP yang ada variable yang ke dua yaitu *sumber daya* dimana petugas pelayanan sudah mampu memahami tugas didalam setiap bidang-bidangnya sehingga kegiatan administrasi dapat berjalan dengan optimal, yang ke tiga *komunikasi* diantara petugas dengan masyarakat sudah terjalin dengan baik karena petugas siap membantu setiap masyarakat yang kesulitan dalam memahami informasi, dalam undang-undang No. 25 Tahun 2009 menjadi tolak ukur yang di pergunakan sebagai penyelenggara kebijakan sehingga menjadi acuan mengenai pelayanan yang di berikan oleh pelaksana sudah terlaksana dengan baik. Ke empat *karakteristik agen pelaksana* yang responsive dengan membuat pertemuan evaluasi oleh bidang perizinan yang dapat dihadiri oleh pembuat izin usaha, Terlaksananya pelayanan yang baik tidak terlepas dari konsep pelayanan prima yang dimana terciptanya suatu proses komunikasi pada konsep tindakan yang diberikan oleh DPMPTSP kepada masyarakat yang membuat izin usaha. Ke lima *kondisi sosial ekonomi dan politik* yang berhasil terlaksana karena pemberian pelayanan yang informatif sehingga

implementasi terlaksana dengan kondusif, . Hal ini menjadi salah satu tolak ukur atau perbandingan dari teori Van Meter dan Van Horn dengan pelayanan prima bahwa kondisi sosial ekonomi maupun perhatian dari pendekatan ini sama, dengan adanya sikap perhatian yang baik yang di berikan oleh pihak pelaksana atau DPMPTSP Kota Mataram. Ke enam *sikap atau disposisi para pelaksana* dalam pelayanan bersikap ramah, sopan dan komunikatif terlihat dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Tidak terlepas dari teori pelayanan prima yang dimana Sikap (*Attitude*) para pembuat kebijakan, karena suatu usaha akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalam sebuah perusahaan tersebut.

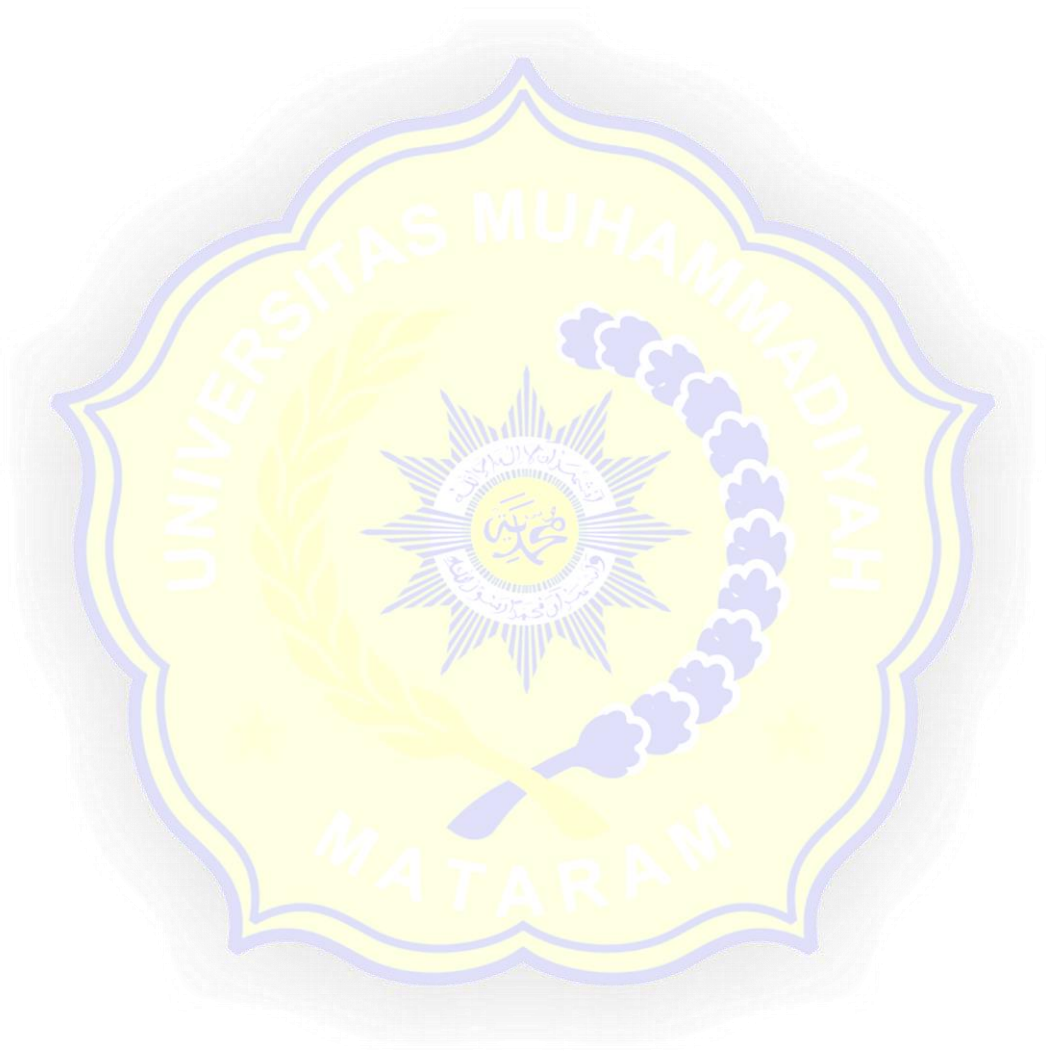
Keberhasilan ke 6 variabel tersebut tidak terlepas dari kreatifitas petugas dalam menangani hambatan yang dialami oleh masyarakat ketika membuat surat izin usaha.

5.2. Saran

keberhasilan Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Bidang Usaha Perdagangan tidak terlepas dari kendala-kendala yang ada seperti masih kurangnya pemahaman staff pelayanan terhadap sistem OSS yang baru diterapkan dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membuat izin usaha, dengan adanya dua kendala tersebut tidak mengurangi pelayanan prima yang diberikan oleh petugas, dalam kendala tersebut peneliti memberi saran seperti:

1. Bagi pegawai DPMPTSP Kota Mataram, Perlu diadakannya pelatihan yang intens untuk meningkatkan kualitas SDM dimana pelatihan yang berkaitan dengan sistem OSS tersebut dapat dengan mudah memahami tentang bagaimana alur yang diterapkan menggunakan OSS versi 1.1 tersebut sehingga tidak ada lagi pegawai yang tidak paham mengenai sistem Online tersebut.
2. Penggunaan sistem baru OSS itu perlu dilaksanakan sosialisasi yang lebih intens kepada masyarakat, sehingga masyarakat juga paham sosialisasi tentang persoalan izin usaha dengan menggunakan metode OSS perlu dilakukan secara online.
3. Bagi masyarakat, sosialisasi serta pemahaman dalam membuat izin usaha perlu di tingkatkan lagi, sehingga masyarakat luas dapat mengetahui dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya mengurus izin usaha bagi para pelaku usaha perdagangan itu sendiri, sosialisasi juga dapat meningkatkan pemahaman

masyarakat kepada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Mataram sehingga dapat dengan mudah mengurus izin usaha dan mengerti alur persyaratan serta prosedur pelayanan dalam mengurus izin usaha perdagangan pada DPMPTSP Kota Mataram.



DAFTAR PUSTAKA

- A.Muri Yusuf, 2014, Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan, Prenadamdia Group.
- Abd.Wahid Rasyidin (2017) *Analisis Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintukota Palopo*.Skripsi. Makasar: Universitas Hasanuddin Makasar
- Ahmad Dzikir Pratama (2019), *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor25 tahun 2009*. Jurnal, Palembang: Universitas Sri Wijaya.
- Ali Muhammad 2006, *Kabijakan Publik*.Yogyakarta: Genta Pres.
- B. Boedion, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Pt Asdi Mahasatya, Jakarta
- Bachtiar S. Bachri (2010), *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*. Surabaya: UNES
- Dr. Sudaryono 2017, *Pengantar Manajemen Teori dan Kasus*, Jakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Eka Budi Rahayu (2014), *Pentingnya Pelayanan Prima Di Kantor*. Tesis. Yogyakarta: Universitas Negri Yogyakarta.
- Erni (2019), *Efektivitas Pelayanan Penanaman Modal Melalui Sistem Elektronik dalam Meningkatkan Mutu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram*.Skripsi. Mataram:Universitas Muhammadiyah Mataram
- Fedya Mahardin (2017) *Implementasi Penanaman Modal Yang Berwawasan Lingkungan (Green Investment) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kota Semarang*.Skripsi. Semarang: UNPAD Semarang
- Hardiyansyah. *Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi dan Implementasinya* (Yogyakarta:Gava Media.2011) Hlm.11
- Junar W. Suwignya, Dkk 2018.*Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado*.
- Marsiana Sudarwati dan Dewi Citra Larasati 2019, *Analisis Pelayanan Prima Dalam Mendukung Pelyanan Kesehatan Ibu dan Anak (Studi Pada Puskesmas Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)*.

Sedarmayanti 2004, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.

Sinambela, LijanPoltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi.: PT. Bumi Aksara. Jakarta. Hlm.5

Sugiyono, 2016, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Alfabeta, Cv. Bandung

Sugiyono. 2015. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: ALFABETA

Sutopo dan Adi Suryanto. (2003). *Pelayanan Prima*. Bandung : Nuansa.

Subarsono. 2005. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Wayne Parsons 2001, Public Policy (Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan).

Wibawa Samodra, Dkk 2019, Menata Desa: bunga rampai pemikiran. Yogyakarta: K-Media.

Internet:

<https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-25-2009-pelayanan-publik>

dpmp.kulonprogo.go.id

<https://ijn.co.id/pemohon-izin-usaha-di-mataram-meningkat/>

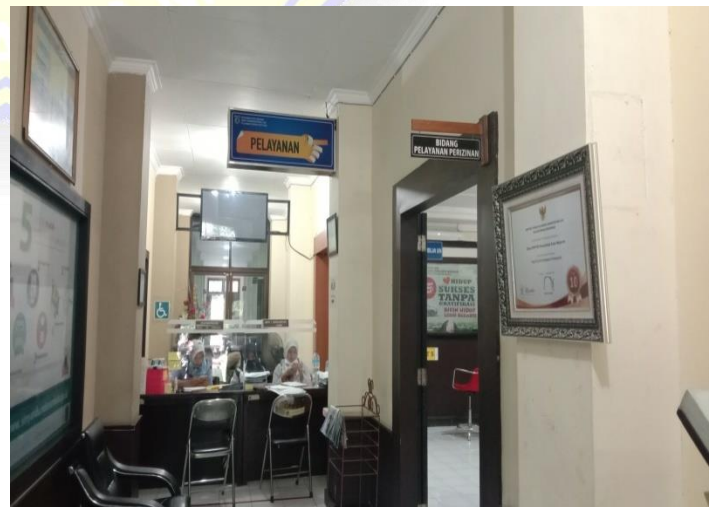


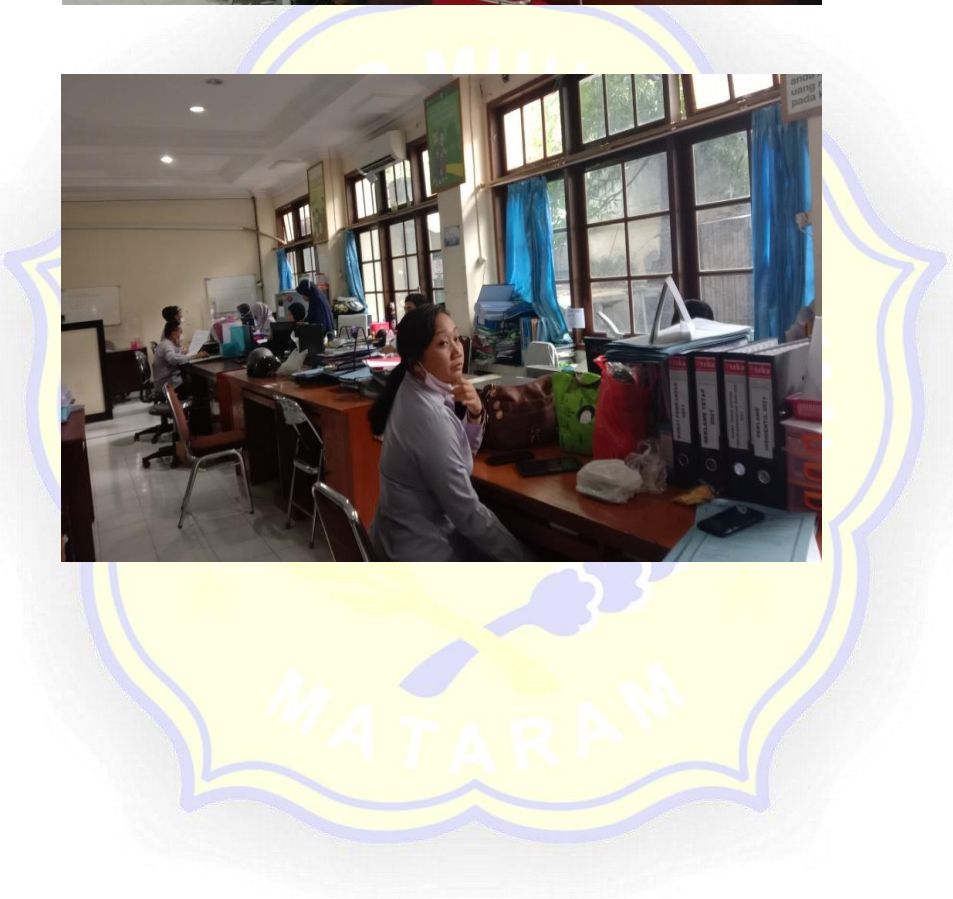
Foto Bersama Narasumber





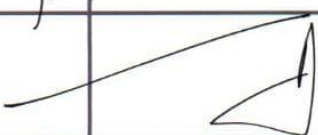
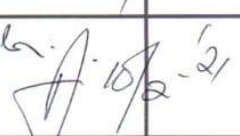
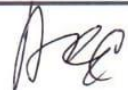
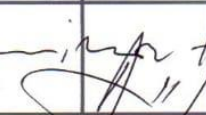
Foto Pada Saat Pelayanan Izin Usaha Pada DPMPTSP Kota Mataram





LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Sri Mulyana
 Nim : 217110021
 Konsentrasi : Kebijakan
 Dosen Pembimbing I : Drs. H. Abdurahman, MM

No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1.	-	Perbaikan Tambahan for Penelitian No. 2.		
2.			 9/2-21	
3.	-	Perbaikan for penelitian - " - " dasar?		
4.	-	" - "	kesimpulan  10/2-21	
5.			lulus koreksi hasil  11/2-21	

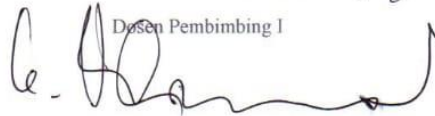
Mataram, 8 Februari 2021

Mengetahui
 Prodi Adm Publik
 Ketua



(Rahmad Hidayat, S.AP. M.AP)
 NIDN. 0822048901






Dosen Pembimbing I



(Drs. H. Abdurahman, MM)
 NIDN. 0804116101

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Sri Mulyana
 Nim : 217110021
 Konsentrasi : Kebijakan
 Dosen Pembimbing II : M. Aprian Jailani, S.AP, M.AP

No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1.			Penyediaan daya sistem ke paduan Pantolan Sampsi	
2.			Konsepke Biayakir yang harus diketahui dan hasil Penelitian	
3.			Penyediaan daya hasil-penelitian dgn supervis di lapangan.	
4.			Cara pengutipan, daftar pustaka dalam di parasekiti	
5.			Ac Saling Akhw.	


Mataram, 8 Februari 2021

Mengetahui
 Prodi Adm Publik
 Kema



(Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP)
 NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II



(M. Aprian Jailani, S.AP, M.AP)
 NIDN. 0804049501



PEMERINTAH KOTA MATARAM
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Flamboyan Nomor 1 Telp. (0370) 641750, Fax. 641750 Mataram
website: www.dpmptsp.mataramkota.go.id - email: bpmp2t.mataram@gmail.com

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 070 / 50 / DPMPTSP / II / 2021

Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram,
menerangkan bahwa :

Nama : Sri Mulyani
NIM : 217110021
Prodi : Administrasi Publik
Jurusan : FISIPOL
Judul : Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP (Studi Kasus Izin Usaha Perdagangan Kota Mataram)

Benar nama tersebut diatas telah melaksanakan penelitian dari tanggal 20 Januari s/d 13 Februari 2021 di DPMPTSP Kota Mataram dengan **Judul Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP (Studi Kasus Izin Usaha Perdagangan Kota Mataram)**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan dengan sebenarnya.

Mataram, 19 Februari 2021
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram

IRWAN RAHADI, S.STP, MM
Pemibina Tk.1 (IV/b)
NIP. 19770103 199511 1 001



BERITA - ACARA

Pada hari ini **Senin** Tanggal **Lima Belas** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat ~~CUKUP~~ / ~~MEMUASKAN~~ / SANGAT MEMUASKAN / CUM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : **SRI MULYANA**
 Nomor Mahasiswa : 217110021
 Konsentrasi : Kebijakan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram
 Judul Skripsi : **"IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP (STUDI KASUS IZIN USAHA PERDAGANGAN KOTA MATARAM)"**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

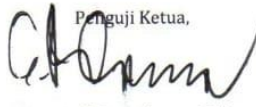
No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Drs. H. Abdurrahman, MM NIDN. 0804116101	Penguji Ketua	3.81
2	M. Aprian Jailani, S.AP., M.AP NIDN. 0804048501	Penguji Anggota 1,	3.58
3	Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si NIDN . 0815118302	Penguji Anggota 2,	3.52
TOTAL			10,91


Jumlah Ip
 IPK :
 Jmlh Penguji

3,6

Mataram, 15 Februari 2021

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Ketua,

 Drs. H. Abdurrahman, MM
 NIDN: 0804116101

Penguji Anggota 1,

 M. Aprian Jailani, S.AP., M.AP
 NIDN: 0804048501

Penguji Anggota 2,

 Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si
 NIDN. 0815118302

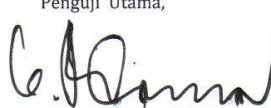
Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **SRI MULYANA**
 Nomor Mahasiswa : 217110021
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3.75	7.50	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3.75	7.50	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3.75	7.50	
4	Methodologi	3	3.75	10.50	
5	Penyajian Data	3	3.75	10.50	
6	Analisa Data	4	3.75	15.00	
7	Kesimpulan	2	3.75	7.50	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12.00	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25			

TOTAL BN
 IPK: = **3.81**
 TOTAL B

Mataram, 15 Februari 2021
 Penguji Utama,



Drs. H. Abdurrahman, MM
 NIDN: 0804116101

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **SRI MULYANA**
 Nomor Mahasiswa : 217110021
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3	6	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	1	2	
10	Sikap	2	1	2	
JUMLAH		25			

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{89,5}{27} = 3,28$$

Mataram, 15 Februari 2021
 Penguji Anggota I,

M. Aprian Jailani, S.AP., M.AP
 NIDN: 0804048501

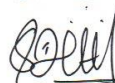
Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **SRI MULYANA**
 Nomor Mahasiswa : 217110021
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		88	

$$\text{IPK: } \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{88}{25} = 3,52$$

Mataram, 15 Februari 2021
 Penguji Anggota II,



Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si
 NIDN: 0815118302