

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman tahun 2015-2016, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat dari indikator ketampakan (*tangibles*) fisik dalam penilaian kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman yaitu terdiri dari fasilitas, seragam atau atribut pegawai, sarana dan prasarana kerja. Dari hasil penelitian untuk fasilitas yang disediakan sudah cukup baik yaitu sudah sesuai ketentuan yang berlaku, akan tetapi perlunya dilakukan perbaikan pada fasilitas lahan parkir kendaraan roda dua karena kurang nyaman, untuk seragam atau atribut pegawai sudah sesuai. Kemudian untuk sarana dan prasarana kerja masih kurang, karena peralatan kerja yang tersedia tidak mampu menunjang peningkatan kinerja ASN di Dinas yaitu mulai dari komputer, printer dan scanner spesifikasi tidak memadai.
2. Dilihat dari indikator keandalan (*reliability*) pegawai dalam penilaian kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman, berdasarkan hasil penelitian kepastian biaya pelayanan perizinan, kemampuan meminimalisir kesalahan pelayanan

perizinan, kejelasan wewenang dan tanggung jawab serta kedisiplinan pegawai sudah mampu dilaksanakan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, akan tetapi untuk penyelesaian pelayanan izin tepat waktu masih sulit untuk di jalankan sesuai standar operasional pelayanan karena terkendala prosedural perizinan yang harus ditaati, kurangnya sumber daya manusia serta peralatan kerja Dinas yang tidak memadai.

3. Dilihat dari indikator responsivitas *atau responsiveness* dalam penilaian kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman, responsivitas terdiri atas respon pegawai terhadap keluhan dan kemampuan pemberian informasi yang tepat dan mudah dipahami. Dari hasil penelitian, indikator tersebut sudah dijalankan dengan baik oleh Dinas, yaitu pada respon pegawai terhadap keluhan, tersedianya banyak akses yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan serta informasi yang didapatkan dari pengaduan dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan. Kemudian untuk pemberian informasi yang tepat dan mudah dipahami, Dinas menggunakan sistem satu pintu yaitu informasi dikelola oleh seksi data dan informasi untuk menghindari kesalahan pemberian informasi.
4. Dilihat dari indikator kepastian (*assurance*) dalam penilaian kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman, unsur dari kepastian (*assurance*) yaitu terdiri dari kejelasan visi dan misi organisasi, kejelasan tujuan dan sasaran serta kemampuan organisasi mengidentifikasi isu-isu startegis, semua unsur

sudah dijalankan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari adanya kejelasan visi dan misi organisasi dari 5 misi yang ada, Dinas menjalankan 4 misi dengan pertimbangan 4 misi tersebut merupakan hal yang harus segera dilaksanakan, lalu untuk tujuan dan sasaran sudah dijalankan sesuai yang ditetapkan bahkan dapat mencapai melebihi target yang ditetapkan, kemudian Dinas sudah mampu melakukan identifikasi isu-isu strategis sebagai dasar penyusunan RENSTRA sehingga program yang dijalankan mencakup semua kebutuhan masyarakat.

5. Dilihat dari indikator *empathy* dalam penilaian kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman, unsur dari *empathy* terdiri dari kepedulian petugas dan kecakapan membina komunikasi, semua unsur tersebut sudah mampu dilaksanakan dengan baik, yaitu berdasarkan hasil penelitian dibuktikan bahwa kepedulian petugas diwujudkan melalui penyediaan kuisisioner yang nantinya diolah menjadi IKM, hasil dari IKM informasinya dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan. kemudian petugas sudah mampu membina komunikasi dengan pengguna jasa dalam pelayanan menerapkan 3S (senyum, salam, sapa), serta untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dari pihak Dinas bekerjasama dengan lembaga profesional yang menguasai pengembangan kepribadian.

## **B. Saran**

1. Untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengurus izin, perlunya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu

Kabupaten Sleman melakukan perbaikan pada fasilitas lahan parkir kendaraan roda dua.

2. Perlunya dilakukan penambahan sarana dan prasarana kerja serta sumber daya manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman agar penyelesaian izin dapat sesuai dengan SOP.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman harus selalu konsisten dalam menjalankan kepastian biaya sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga tidak ada pungutan liar/biaya ekstra saat mengurus izin.