

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sudah memiliki kinerja yang baik, hal ini diukur melalui indikator input, proses, output, outcome. Input diukur melalui SDM yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. SDM yang ada saat ini berjumlah 64 orang, dimana hal ini sudah cukup memadai dalam melaksanakan kegiatan/program pelayanan perizinan. Pada indikator proses yaitu tahap/kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan output. Rangkaian proses pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dikategorikan mudah karena cukup dengan mendatangi DPMSP saja, selanjutnya akan ditindaklanjuti oleh petugas di Dinas tersebut menuju ke Instansi yang terkait. Kemudian output pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah berupa berkas atau surat izin/non izin. Dari target yang telah ditetapkan yaitu meraih kepuasan masyarakat dan meningkatkan proses pelayanan perizinan. Hasil yang diperoleh telah memenuhi target, dimana kepuasan masyarakat yaitu 84.25 dan lama proses perizinan mencapai 1-7 hari. Outcome dari produk yang dihasilkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu

Kabupaten Bengkalis memberikan efek dan manfaat kepada masyarakat pemohon perizinan.

2. Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dikategorikan baik. Hal ini terbukti dari sederhananya prosedur yang diterapkan oleh Dinas tersebut. Selain itu, dalam menerapkan prinsip kejelasan, Dinas tersebut juga sudah memberikan kejelasan akan persyaratan dan biaya, dimana untuk mengetahui informasi tersebut masyarakat bisa mengakses web resmi dinas tersebut. Kemudian dalam menerapkan prinsip kepastian waktu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sudah menerapkan prinsip tersebut dengan baik. Namun, dalam menerapkan prinsip tersebut, masih ada kendala untuk menyesuaikan dengan waktu yang telah ditetapkan, yaitu terkendala oleh waktu dalam memperoleh surat rekomendasi dari Tim Teknis. Dalam prinsip akurasi, keamanan dan tanggungjawab, Dinas tersebut juga sudah menerapkannya dengan baik. Kemudian sarana dan prasarana di Dinas tersebut juga dikategorikan baik, karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis telah memiliki fasilitas yang cukup lengkap. Dalam menjangkau akses, Dinas tersebut sudah menerapkannya dengan baik. Namun dari segi lokasi, masyarakat yang berada diluar Bengkalis tidak mudah untuk mengakses ke Dinas tersebut. Kemudian prinsip kedisiplinan, keramahan, kesopanan dan kenyamanan juga sudah diterapkan dengan cukup baik.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis terdiri dari dua faktor yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Dimana faktor pendukung terdiri dari: *Pertama*, faktor SDM, dimana SDM pada DPMSP dengan jumlah 64 orang sangat memadai untuk membantu melakukan proses pelayanan sehingga mampu meningkatkan kinerja DPMSP. Kemudian *Kedua*, faktor sarana dan prasarana, pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis telah memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap, sehingga mampu meningkatkan kinerja Dinas tersebut dikarenakan dengan memiliki fasilitas yang lengkap dapat menunjang kerja dan kinerja DPMSP. Kemudian, yang menjadi faktor penghambat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah: *Pertama*, faktor regulasi, dimana sebelumnya berpedoman pada peraturan Nomor 53 Tahun 2013 menjadi Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2017, sehingga para pegawai membutuhkan waktu dalam menyesuaikan diri dengan peraturan yang baru. *Kedua*, faktor kecepatan, yaitu ketepatan waktu dimana waktu penerbitan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan, hal ini dikarenakan ketidakjelasan waktu dalam memperoleh surat rekomendasi dari Tim Teknis.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang bisa diberikan, yaitu:

1. Untuk DPMPSP Kabupaten bengkalis dan Tim Teknis, diharapkan ada koordinasi yang jelas agar proses penyelesaian surat izin/non izin dapat berjalan dengan baik dan selesai tepat waktu
2. Untuk para pegawai DPMPSP perlu mengadakan sosialisasi dan pelatihan terkait pelayanan publik berdasarkan regulasi yang berlaku untuk meningkatkan kualitas SDM