

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, observasi lapangan, dan pembahasan tentang kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul tahun 2012. Maka dari pembahasan tersebut dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Melihat dari indikator tangibles (ketampakan fisik) dalam penilaian kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi tahun 2012 difokuskan beberapa unsur, yaitu : prosedur pelayanan, kondisi fisik fasilitas, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan dan kelengkapan sarana/prasarana yang menurut penilaian responden sudah bagus dan berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti lihat pada saat melakukan penelitian bahwa untuk ketampakan fisik di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul secara keseluruhan sudah bagus, nyaman dan aman untuk pengguna pelayanan dalam melakukan pelayanan perizinan. contohnya ruangan tunggu ber AC dan kursi tunggu yang sudah sangat nyaman.
2. Melihat dari indikator reliability (keandalan pegawai) dalam penilaian kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi tahun 2012 difokuskan beberapa unsur, yaitu : kecepatan pelayanan, kelengkapan petugas pelayanan, kesesuaian jadwal pelayanan,

kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan kesesuaian biaya pelayanan perizinan. Dari hasil penelitian indikator tersebut menunjukkan sudah berjalan dengan bagus dan dikategorikan baik. Hal ini sesuai dengan apa yang dilihat oleh peneliti dalam melakukan penelitian tentang keandalan petugas pelayanan bahwa secara keseluruhan keandalan petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah bagus dan berjalan dengan baik. Hal ini terlihat ketika petugas pelayanan perizinan sudah mampu, tanggap, cepat dan disiplin dalam melayani pemohon izin investasi. Disamping itu petugas pelayanan sudah terbuka dalam hal kesesuaian biaya pelayanan perizinan.

3. Melihat dari indikator responsiveness (daya tanggap pegawai) dalam penilaian kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi tahun 2012 difokuskan dari beberapa unsur penilaian, yaitu : respon petugas pelayanan, kejelasan informasi dan sikap petugas pelayanan. Dari hasil penelitian pada indikator tersebut menunjukkan sudah bagus dan memuaskan pemohon izin investasi atau masyarakat dan dikategorikan baik. Hal ini sesuai dengan apa yang dilihat oleh peneliti dalam melakukan penelitian tentang daya tanggap petugas pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul bahwa petugas pelayanan dalam melayani pemohon izin investasi sudah merespon dengan baik dan kejelasan informasi yang ada di Dinas Perizinan sudah jelas dan mampu dimengerti oleh pemohon izin

investasi. Serta sikap dari petugas pelayanan yang selalu sopan dan ramah.

4. Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi di Kabupaten Bantul tahun 2012 diperoleh data sebagai berikut : sebesar 70,83% masyarakat menilai bahwa faktor teknologi mempengaruhi, sebesar 71,88% masyarakat menilai bahwa faktor sumber daya manusia (SDM) mempengaruhi, sebesar 59,38% masyarakat menilai bahwa faktor kepemimpinan mempengaruhi kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi tahun 2012. Selain dinilai dengan menggunakan prosentase, hasil uji kolerasi juga menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh dalam kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi tahun 2012.
5. Penilaian responden terhadap kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam pengurusan izin investasi tahun 2012 dikategorikan baik, hal ini didasarkan pada indeks penilaian kinerja pelayanan yaitu sebesar 2,05 dimana termasuk dalam kategori baik antara nilai interval

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Penambahan lahan parkir bagi pemohon izin investasi yang melakukan pelayanan perizinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Lahan parkir yang luas membuat pemohon izin investasi merasa nyaman dan aman dalam memarkirkan kendaraanya. Selain itu, alat antri otomatis yang kurang dijalankan, harus dijalankan lagi supaya efisien dalam memberikan pelayanan perizinan.
2. Petugas pelayanan peizinan hendaknya lebih mempercepat jadwal pelayanan perizinan, walaupun secara keseluruhan sudah baik akan tetapi masih ada kendala yang mengakibatkan ketepatan jadwal pelayanan yang kurang tepat. Selain itu juga, kedisiplinan, keramahan dan respon petugas pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan perizinan semakin meningkat. Peningkatan tersebut bisa dalam bentuk pembekalan dan pelatihan bagi para petugas pelayanan perizinan.
3. Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul harus lebih berkomunikasi lagi dengan para pegawai, karena komunikasi antara pemimpin dan pegawai sangat perlu dalam menyuju proses pelayanan publik yang

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto, "*Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*", Granit, Jakarta, 2010.
- Budiono, "*Kamus Ilmiah Poluler Internasional*", alumni, Surabaya, 2005.
- Bungin, Burhan, "*Penelitian Kualitatif*", Kencana Prenata Group, Jakarta, 2007.
- Dwiyanto, Agus, "*Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*", Fisipol UGM, Yogyakarta, 1995.
- Hartono, "*SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*". Pustaka Pelajar, 2008.
- Mardalis, "*Metode Penelitian*". PT Bumi Aksara, Jakarta, 1999.
- Miner, John B, "*Organization Behaviour, Performance Productivity*", New York, Randan House, 1998.
- Moleong, Lexy J, "*Metodelogi Penelitian Kualitatif*", PT. Remaja Rosda Karya, Bandung, 2001.
- Nawawi, Hadari, "*Metode Penelitian Bidang Sosial*". Gajah Mada University Press, 2001.
- Nurmandi, Achmad, "*Manajemen Perkotaan*", Sinergi Publishing, Yogyakarta, 2006.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, "*Manajemen Pelayanan*", Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010.
- Salim dan Budi Sutrisno, "*Hukum Investasi di Indonesia*", Rajawali Pers, jakarta, 2008.
- Sanusi, Anwar, "*Metodologi Penelitian Bisnis*", Jilid Pertama, Salemba Empat, Jakarta. 2011.
- Sekaran, Uma, 1992, "*Research Methods for Business: A Skill Building Aproach*". 2ded. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Silalahi, Ubert, "*Metode Penelitian Sosial*". Rafika Aditama, Bandung, 2009.

Sinambela, Poltak Lijan, " *Reformasi pelayanan publik teori kebijakan dan implementasi*", Bumi Aksara, Jakarta, 2006.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, "*Metodologi Penelitian Social*", 1989.

Soleh, Chabib dan Heru Rochmansjah, "*Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah*", fokusmedia, Bandung, , 2010.

Sutarto, "*Dasar-Dasar Organisasi*", Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2002.

Tandelilin, Eduardus, "*Analisis Investasi Manajemen Portofolio*", BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta, 2001.

Tangkilisan, Hessel Nogi S, " *Manajemen Publik*", PT Grasindo, Jakarta, 2005.

Winardi, J. "*Teori organisasi dan pengorganisasian*", PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.

Komaruddin, "*Kamus Riset*".

### **Peraturan Pemerintah**

Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2004 Tentang Hakikat Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan keuangan Daerah.

Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal