

## **BAB VI PENUTUP**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat di tarik beberapa kesimpulan mengenai kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur. Adapun kesimpulan yang di ambil adalah sebagai berikut:

1) Persentase capaian perizinan selama 6 tahun yaitu tahun 2013 sampai 2018 adalah 151,13% dan persentase capaian penanaman modal selama 6 tahun yaitu tahun 2013 sampai 2018 adalah 117,62%.

2) Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang di nilai berdasarkan kriteria prestasi (*achievement*), keahlian (*skill*), perilaku (*attitude*), dan kepemimpinan (*leadership*) telah menunjukkan hasil yang baik.

3) Faktor pendukung kinerja pegawai dalam pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi NTT yaitu (a) mempunyai kantor yang bersih, rapi dan juga nyaman, (b) mempunyai pegawai yang mahir mengoperasikan komputer, (c) mempunyai pemimpin yang tegas dan disiplin dan selalu memberikan semangat, arahan, dan dukungan kepada pegawai.

Faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi NTT yaitu terdiri dari faktor internal meliputi, (a)

sarana dan prasarana yang belum memadai, (b) tidak semua pegawai menerapkan disiplin waktu. Sedangkan faktor eksternal meliputi, (a) masyarakat kurang memahami dan melengkapi berkas yang di butuhkan dalam proses izin, (b) masyarakat yang cenderung bersikap tidak sabaran pada saat pelayanan.

## **6.2 Saran**

1) Upaya yang di lakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi NTT meliputi, (a) mengatasi keterbatasan sarana yang kurang memadai dengan menggunakan sarana lain untuk mengolah data yang mempunyai fungsi yang sama, (b) meningkatkan kinerja pegawai dengan melatuh sikap disiplin, (c) melakukan pelatihan mandiri.

2) Bagi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur perlu adanya penambahan fasilitas yang memadai terutama yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai, dan perlu adanya upaya peningkatan kualitas semua pegawai dalam bimbingan teknis, pelatihan-pelatihan yang di lakukan secara berkala.

3) Untuk peneliti selanjutnya di harapkan mengurangi atau menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kinerja pelayanan publik. Hal ini di harapkan menambah objek penelitian dan menutup kekurangan yang ada pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Ardana, Made. 2014. *Pengaruh Kedisiplinan, Kompetensi dan Lingkungan Kerja Pegawai Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Provinsi Papua*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas YAPIS Papua.
- Dirdjosisworo, Soedjono. 1999. *Hukum Perusahaan Mengenai Penanaman Modal di Indonesia*. Bandung. Penerbit Mandar Maju.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Revisi. Penerbit Gava Media. Bandung.
- Hodijah, Siti. “*Analisis Penanaman Modal Asing di Indonesia dan Pengaruhnya Terhadap Nilai Tukar Rupiah*”, *Jurnal* (Jambi: Universitas Jambi, 2015), hal. 351
- Ivancevich, John M. Konopaske, Robert. Matteson, Michael t. 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kamarni, Neng. “*Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam)*”, *Jurnal* (Padang: Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, 2011), hal. 85
- Kirom, Bahrul. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung. Penerbit Pustaka Reka Cipta.
- Kardawati, T. 2003. *Perbandingan Administrasi Negara*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Kusdi. 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Mulyadi, dedy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Edisi Kedua. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Ketiga. Penerbit Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- M. Steers, Richard, 1984. *Efektivitas Organisasi: Kaidah Perilaku*. Jakarta: Lembaga Pendidikan dan Pembinaan Manajemen dan Penerbit Erlangga
- Nawawi. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Cetakan ke 7. Yogyakarta: Gajah Mada University.

- Pudyatmoko, Sri. 2009. *Perizinan (Problem dan Upaya Pembenahan)*. Jakarta. Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Pawironegoro dan Utari. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21 Kajian Tentang Sumber Daya Manusia Secara Filsafat, Ekonomi, Sosial, Antropologi, dan Politik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Pergub Perangkat Daerah. 2016. *Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi NTT*. Kupang
- Peraturan Daerah No. 70 Tahun 2017 *Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja DPMPSTSP Provinsi NTT*.
- Rasyidin, Wahid. “*Analisis Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo*”, Jurnal (Palopo: Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, 2017), hal. 3-16
- Republik Indonesia. 2006. *Pola Pelayanan Perizinan Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu*. Menteri Dalam Negeri. Jakarta.
- Robins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi*. Konsep Struktur, Proses. Jakarta: Penerbit Arcan
- Republik Indonesia. 2010. *Peraturan Presiden Nomor 36 Tahun 2010 Tentang Perubahan Daftar Bidang Usaha yang Terbuka dengan Persyaratan di Bidang Penanaman Modal*. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang No. 25 2007 Tentang Penanaman Modal*. Jakarta.
- Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Edisi Kedua. Penerbit Sinar Grafika. Semarang.
- Suyadi, Prawirosentono. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPF
- Urmilasari, Evy. “*Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makasar*”, Jurnal (Makasar: Prodi Fisip Fakultas Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin, 2013), hal. 49
- Winarni, Widi. 2018. *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D*. Edisi Pertama. Penerbit Bumi Putra Aksara. Jakarta.

Yulindaningtyas, Devi. "*Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kediri)*", Jurnal (Malang: Program Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya, 2015), hal. 419