

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

1. Kinerja (*performance*). Seluruh pegawai di kantor DPMPTSP sudah bertanggungjawab atas tugas pokok dan fungsinya. Semua pegawai terutama pegawai yang bertugas mengurus SITU sudah bekerja sesuai dengan prinsip dan mekanisme yang tertuang dalam SOP. Selain itu, kepala dinas juga memberikan pembinaan kepada pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.
2. Keandalan (*reliability*) Kantor DPMPTSP sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku. Pegawai sudah memberikan pelayanan secara cepat dan tidak berbelit-belit.
3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*). Kantor DPMPTSP telah menetapkan syarat-syarat atau dokumen yang harus dipenuhi oleh pihak penerima pelayanan dalam SOP. Syarat-syarat tersebut tentunya mudah untuk didapatkan oleh masyarakat, namun sejauh ini ada beberapa masyarakat yang memiliki sumber daya manusia yang rendah sehingga mereka susah untuk mengakses informasi terkait dengan hal-hal yang berkaitan dengan pengurusan SITU.

4. Estetika (*esthetics*). Pihak DPMPTSP selaku pemberi layanan sudah bekerja semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan. Hal ini tentunya dilakukan sebagai bentuk loyalitas pegawai terhadap aturan serta dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai pihak penerima layanan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, peneliti dapat memberikan beberapa saran yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka harus melibatkan pemerintah desa agar pemerintah desa menyampaikan informasi terkait pembuatan SITU. Hal ini dikarenakan minimnya sumber daya manusia beberapa masyarakat desa untuk mengakses internet. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka dapat memberikan sosialisasi terkait pengurusan SITU.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka memuat informasi terkait pengurusan SITU di website atau media sosial supaya bisa diakses oleh masyarakat yang bisa mengaksesnya. Situs yang biasa digunakan adalah *single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA)
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka harus menyediakan peralatan dan perlengkapan bagi setiap pegawai dalam menangani berkas-berkas yang berkaitan dengan SITU disetiap bidangnya, Agar mempermudah dalam melakukan pekerjaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ainur Rohman, Ahmad dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Averroes Press : Malang.
- Arief, 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing, Malang.
- A.S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Crosby, P.B. 1979. *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: McGraw-Hill.
- Dale, Margaret, 2003. *Meningkatkan Keterampilan Manajemen, terjemahan Ramelan*. PT. Gramedia : Jakarta.
- Davis, F.D. & Venkatesh, V. (2000). *A theoretical extension of the technology acceptance model four longitudinal field studies*. Management science: 46(2), 186-204.
- Deming, W. Edwards. 1982. *Guide to Quality Control*. Cambirdge: Massachussets Institute Of Technology.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Raja Granfindo Persada: Jakarta.
- Kasmir, 2006. *Pelayanan Prima*, PT Raja Angksa: Jakarta.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Alih bahasa Ancella Anitawat Hermawan. Salemba Empat : Jakarta.
- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: JosseyBass.
- Maulidiah, 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*, CV Indra Prahasta: Bandung.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara :

Jakarta.

Parasuraman, A. Valarie A. Zeithami, dan Leonard L. Berry (1985 ), *Journal Of Marketing*.

Septiana, Ribcalia Anis dan Rustam Tohopi. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka. *Journal Administration And Public Service, VOL. 2. NO. 1 Tahun 2021*.

Sinaga, Muti. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Universitas Medan Area:Medan.

Sinambela, Iijan Poltak, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara: Jakarta.

Murdiyanto, Eko. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta Press.

Moeheriono. 2012. “Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi”. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara : Jakarta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cv Alfabeta : Bandung.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta : Bandung.

## **SUMBER LAIN**

Dharma, Agus Surya. Pelayanan Penerbit Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal As Siyasah, VOL. 2. NO. 1 Tahun 2017*.

Novia, TPS. 2015. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha Di Kantor Camat Parindu, Kabupaten Sanggau. *Jurnal S1 Ilmu Pemerintahan, VOL 3. NO. 3 Tahun 2015*.

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014

KepMenPan Nomor 63 Tahun 2003

PerMenPan Nomor 15 Tahun 2014

PerDa Malaka Nomor 52 Tahun 2017

<https://www.bhinneka.com/blog/surat-izin-tempat-usaha/>