

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Hasil penelitian seperti yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, diambil simpulan sebagai berikut :

##### 5.1.1. Persepsi penyelenggara pelayanan

1. Kelembagaan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo untuk melaksanakan urusan bidang pelayanan publik sudah sesuai dengan kebutuhan karena sudah setingkat Dinas type B dengan Eselonisasi IIB sehingga dalam melaksanakan fungsi koordinasi sudah setara dengan instansi teknis lainnya. Meskipun kelembagaan sudah sesuai akan tetapi dalam menentukan persetujuan atau penolakan terhadap permohonan izin masih ada yang tergantung dari rekomendasi instansi teknis yang membidangi izin dimaksud. Meskipun masih ada izin yang memerlukan rekomendasi dari instansi teknis, tetapi dapat dikatakan bahwa Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sudah melaksanakan pelayanan satu pintu dengan baik, karena rekomendasi tersebut diatur oleh aturan teknis.
2. Program kegiatan yang direncanakan sudah dapat dilaksanakan dengan sangat baik, hal ini tercermin dari evaluasi pencapaian realisasi keuangan yang mencapai nilai kumulatif sebesar 97,07 % dan evaluasi pencapaian realisasi kinerja program kegiatan yang mencapai nilai kumulatif sebesar 97,21 %. Meskipun pencapaian

realisasi keuangan dan pencapaian realisasi kinerja termasuk sangat tinggi tetapi belum mencerminkan kebutuhan riil Dinas.

3. Sosialisasi pelayanan perizinan kepada masyarakat, karena masih sangat terbatas. Hal ini terlihat pada perencanaan program kegiatan pada tahun 2017 dimana kegiatan sosialisasi hanya memberikan target kepada 280 orang atau hanya sebesar 0,067 % dari jumlah penduduk Kulon Progo.
4. Sarana prasarana untuk pelaksanaan pelayanan publik masih kurang memadai.
5. Koordinasi dengan dinas instansi teknis yang membidangi izin belum bisa dilaksanakan dengan optimal.

#### 5.1.2. Persepsi penerima pelayanan

1. Nilai kepuasan terhadap layanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, secara kumulatif **baik**, hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencapai 74,76.
2. Kesopanan dan keramahan petugas, keadilan mendapatkan pelayanan merupakan 2 (dua) unsur pelayanan yang mendapatkan apresiasi atau penilaian tertinggi dari 14 unsur pelayanan yang dinilai, sedangkan kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan merupakan 2 (dua) unsur pelayanan yang mendapatkan apresiasi atau penilaian terendah.
3. Penilaian yang rendah terhadap unsur kenyamanan lingkungan dan unsur keamanan lingkungan ini bisa disebabkan karena pada saat dilaksanakan penelitian, proses pelayanan menempati gedung atau tempat sementara di dalam kompleks pemerintah daerah karena lokasi gedung yang biasa digunakan untuk proses pelayanan baru dalam tahap rehabilitasi atau dibangun.

## 5.2. Saran

### 5.2.1. Persepsi penyelenggara pelayanan

1. Perlu pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia, sarana prasarana dan alokasi anggaran yang memadai untuk lebih meningkatkan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, dalam rangka memberikan pelayanan publik.
2. Perlu dilakukan pengoptimalan sumberdaya yang ada untuk peningkatan kinerja pelayanan
3. Koordinasi yang lebih intensif dengan instansi teknis yang membidangi izin.
4. Perlu ditambah target sasaran untuk kegiatan sosialisasi pelayanan perizinan kepada masyarakat.
5. Kegiatan yang sudah selesai dilaksanakan agar segera dilakukan penyusunan laporan kegiatan.
6. Perlu adanya perbaikan system penilaian kinerja satuan kerja perangkat daerah agar benar-benar mencerminkan pencapaian kinerja yang telah dilaksanakan oleh satuan kerja perangkat daerah, contoh kasus penilaian kinerja kegiatan penanganan aduan masyarakat dan advokasi.

### 5.2.2. Persepsi penerima pelayanan

1. Dipertahankan kinerja petugas pelayanan terutama untuk unsur kesopanan dan keramahan petugas dan unsur keadilan mendapatkan pelayanan.
2. Penyempurnaan sarana prasarana pelayanan agar pemohon izin dapat lebih nyaman dan merasa aman pada saat mengajukan permohonan izin.
3. Perlu adanya petugas keamanan yang ditempatkan di lingkungan pelayanan.