

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan – temuan di lapangan, maka penyimpulan akhir tentang Manajemen Pelayanan Satu Pintu di Kabupaten Indragiri Hulu adalah bahwa manajemen yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu belum berjalan secara maksimal dikarenakan masih ada beberapa hambatan dan memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Sehingga masih membutuhkan perbaikan dalam segala aspek demi peningkatan mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Peneliti menggunakan teori Manajemen Pelayanan menurut A.S Moenir (2008) yang terdiri dari 4 Indikator yaitu : Sistem mekanisme prosedur, Personil, Sarana dan Prasarana, Masyarakat sebagai Pelanggan.

a. Sistem Mekanisme Prosedur

Mekanisme dan prosedur terkait dengan alur pelayanan tata cara perizinan, hingga persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon. Hambatan dalam indikator ini masih banyak masyarakat yang belum memahami bagaimana mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan yang ada saat ini, serta belum mampu menyelesaikan surat izin tepat pada waktunya sebagaimana ketentuan waktu penyelesaian izin terdapat di SOP DPMPTSP Inhu dan kewenangan yang dimiliki oleh dinas terkait masalah yang terjadi adalah dalam proses penandatanganan berkas

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perizinan masih harus meminta rekomendasi dan pendampingan dari SKPD terkait

b. Personil

Pegawai atau khususnya Front Office dalam memberikan pelayanan belum maksimal, rendahnya pengetahuan dan kemampuan petugas soal pelayanan perizinan terlihat dari cara penyampaian informasi yang kurang jelas yang dirasakan oleh masyarakat serta kedisiplinan pegawai yang masih belum maksimal dalam melaksanakan tugas terlihat dari masalah masih ada pegawai yang tidak berada di tempat saat masyarakat memerlukan jasanya untuk mengurus perizinan pada waktu sudah jam kerja.

c. Sarana dan prasarana

Dilihat dari segi sarana dan prasarana bahwa berdasarkan wawancara mengenai sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang terdapat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu sudah terbilang memadai masyarakat juga merasa sudah nyaman dari segi ruangan dengan fasilitas yang diberikan oleh dinas terkait namun juga masih terdapat beberapa kekurangan seperti belum didukungnya system IT sehingga DPMPTSP belum bisa melakukan pengurusan izin secara online.

d. Masyarakat Sebagai Pelanggan

Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Dinas terkait

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bahwa dilihat dari tingkat kesadaran masyarakat dalam melakukan pengurusan izin dapat dikatakan masih rendah karena berdasarkan hasil pantauan pihak dinas terkait masih terdapatnya usaha – usaha yang belum memiliki surat izin tetapi mereka mendirikan usaha – usaha tanpa mengurus surat izin terlebih dahulu, apabila menjadi kebutuhan atau pun tuntutan baru lah dia akan mengurus izin tapi selama izin itu tidak akan memberi pengaruh apa – apa akan biasa saja menanggapi.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang akan menjadi rekomendasi peneliti sebagai berikut :

- a. Diharapkan agar sistem mekanisme prosedur yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Inhu dibuat sederhana mungkin yang mudah untuk dipahami oleh masyarakat serta dengan menyederhanakan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan izin dan mampu memaksimalkan waktu penyelesaian surat izin sesuai dengan batas waktu pembuatan yang sudah ditentukan serta diharapkan adanya perluasan kewenangan yang dimiliki DPMPTSP Inhu, sehingga seluruh jenis perizinan maupun non perizinan yang ada dapat 100% dieksekusi sendiri tanpa harus meminta bantuan teknisan kepada SKPD terkait untuk memeriksa berkas perizinan, meminta rekomendasi, maupun pendampingan ketika akan melakukan survei ke lokasi pemohon.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Diharapkan kepada pegawai khususnya bagian Front Office agar lebih mampu menguasai poin-poin perizinan melalui penyampaian informasi yang jelas tentang apa pun yang berhubungan dengan perizinan kepada masyarakat yang mengurus surat izin, serta lebih mampu meningkatkan kedisiplinan dalam setiap melaksanakan pekerjaan.
- c. Diharapkan agar segera system pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Inhu didukung dengan system IT agar dapat mengurus perizinan dengan system Online sehingga akan mempermudah masyarakat sehingga tidak perlu datang ke dinas terkait untuk mengurus perizinan.
- d. Diharapkan kepada masyarakat agar memiliki kesadaran untuk mengurus izin terlebih dahulu apabila ingin mendirikan suatu usaha, demi kelancaran usahanya dan untuk menghindari dari adanya gangguan apa pun.