

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan pada pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta telah melakukan upaya secara kontinu untuk membenahi penyelenggaraan pelayanan publik. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta juga telah berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan melakukan evaluasi berkala tiap tahun. Meskipun begitu, penyelenggaraan pelayanan publik belum maksimal, bahkan terkadang poin tingkat kepuasan masyarakat menurun dari bulan-bulan sebelumnya. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan juga bersifat fluktuatif (naik turun) pada tiap bulannya. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan justru menurun bila dibandingkan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan 4 bulan sebelumnya, meskipun terdapat peningkatan poin pada bulan Maret sebesar 3,23 poin. Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di DPMP Kota Yogyakarta masih belum maksimal.

Berdasarkan data yang ada dapat dilihat bahwa masyarakat mengeluhkan terkait pejabat yang tidak melaksanakan kewajibannya untuk membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya. Selain itu, masyarakat

juga mengeluhkan terkait jam pelayanan. Jam pelayanan yang ada dikantor DPMP Kota Yogyakarta tidak sinkron dengan yang ada dalam web resmi DPMP Kota Yogyakarta. Hal ini telah bertentangan dengan Asas Ketepatan Waktu, Asas Kepastian Hukum, dan Asas Pelayanan Yang Baik. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan di DPMP Kota Yogyakarta masih belum maksimal.

Permasalahan yang telah dikemukakan diatas dipengaruhi oleh beberapa Kendala. Kendala dalam pemenuhan Asas Pelayanan Publik yang Baik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Faktor Internal

- a. Kuantitas/kompetensi aparatur dalam penanganan penanaman modal dan perizinan belum optimal dan belum memadai;
- b. Koordinasi antar bidang belum optimal;
- c. Belum tersedianya instrumen pendukung penanganan penanaman modal dan perizinan.

2. Faktor Eksternal

- a. Kebutuhan penanam modal akan informasi yang diperlukan untuk melakukan investasi belum terpenuhi;
- b. Pemahaman penanam modal terhadap ketentuan di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih rendah;

- c. Sikap masyarakat yang kurang antusias terhadap pengembangan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan diatas, maka saran yang diajukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta untuk; *Pertama*, membuka kantor sesuai dengan jam pelayanan yang tertera, agar tidak ada lagi masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan menjadi terbengkalai. *Kedua*, terus meningkatkan mutu pelayanan agar terus membaik dari bulan-bulan atau tahun-tahun sebelumnya. *Ketiga*, memanfaatkan kekuatan serta peluang dalam melaksanakan Rencana Kerja Perangkat Daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Agung Kurniawan, 2005, Transformasi Pelayanan publik. Pembaharuan, Yogyakarta  
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2019, Buku Pedoman Penulisan  
Hukum, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta
- Mohammad Mahfud MD, 1993, Demokrasi Dan Konstitusi Di Indonesia, Cetakan  
Kedua, 2003, Rineka Cipta, Jakarta
- Philipus M. Hadjon Dkk, 1993, Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, Cetakan  
Kedua, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Rahmi Jened, 2015, Teori dan Kebijakan Hukum Investasi Langsung (Direct  
Investment), Kencana, Jakarta
- Satjipto Rahardjo, 2014, Ilmu Hukum, Cetakan ke-8, PT Citra Aditya Bakti, Bandung
- Sirajudin Dkk, 2011, Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan  
Informasi, Setara Press, Malang
- Soeparto Wijoyo, 2006, Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi, Airlangga  
University Press, Surabaya
- Solichin Abdul Wahab, 2001, Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi  
Kebijakan Negara, Edisi Kedua, Jakarta, Bumi Aksara
- Y. Sri Pudyatmoko, 2009, Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan, Grasindo,  
Jakarta

### Hasil Penelitian:

- Misbahul Hayati, 2017, *Implementasi Penerapan Asas Pelayanan Publik Yang Baik  
Dalam Meningkatkan Kinerja Di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten  
Tulang Bawang Barat*, Skripsi, Program Sarjana Universitas Lampung.
- Hartiani Flantika Uskavella, 2017, *Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Sintang Sebagai Bentuk Pelayanan Publik*, Skripsi, Program  
Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Ricky Jogiara Tua Simaremare, 2018, *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang*, Skripsi, Program Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Peraturan Hukum:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara 5038. Sekretariat Negara. Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara 5494. Sekretariat Negara. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara 5601. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara 5357. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara 6215. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik.

Peraturan Daerah kota Yogyakarta Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta, Lembaran Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2015 Nomor 5, Sekretaris Daerah, Kota Yogyakarta.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 88 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta.

Jurnal:

H. Asep Suparman, 2014, “Penegakan Hukum Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik”, *Jurnal Wawasan Yuridika*, Vol-31/No-02/September/2014, Sekolah Tinggi Hukum Bandung.

Ida Hayu Dwimawanti, 2004, KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah), *Jurnal Undip*, Vol. 1 Nomor 1 Januari 2004, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

Website:

<https://www.slideshare.net/amaen/administrasi-berasal-dari-bahasa-latin>, Diakses 12 Maret 2020

<https://www.google.com/search?q=dinas+penanaman+modal+dan+perizinan+yogyakarta&oq=dinas+penanaman+modal+dan+perizinan&aqs=chrome..69i57j69i59l2j0l5.10297j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#lrd=0x2e7a5763454588b5:0xe459a9af851d2ab4,1,,>, Diakses 12 Maret 2020

<https://pmperizinan.jogjakota.go.id/web/kontent/81/penghargaan>, Diakses 20 Maret 2020

[https://pmperizinan.jogjakota.go.id/web/kontent/48/sejarah\\_dpmp](https://pmperizinan.jogjakota.go.id/web/kontent/48/sejarah_dpmp), Diakses 23 Maret 2020

<https://www.jogjakota.go.id/pages/geografis>, diakses 7 Maret 2020.

<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20170922184843-20-243426/mitra-keluarga-ungkap-kronologi-bayi-debora-dan-bpjs>, Diakses 20 Maret 2020

<https://kbbi.web.id/dinas>, Diakses 20 Maret 2020

<https://nasional.kontan.co.id/news/bkpm-menggelar-investment-award-2018>, Diakses  
18 Mei 2020

<https://pmp.weixin.qq.com/s/14141414141414141414141414141414>, Diakses 18 Mei 2020

<https://www.google.com/search?q=dpmp+kota+yogyakarta&oq=dpmp&aqs=chrome.69j69j57j69i59l2j69i60l4.999j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#lrd=0x2e7a5763454588b5:0xe459a9af851d2ab4,1>, Diakses 30 Maret 2020

<http://tesaurus.kemdikbud.go.id/tematis/>