**EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA**

**MARINA LISA ANGGRAENI**

**NPM: 14.11.1001.3509.239**

**ABSTRACT**

**MARINA LISA ANGGRAENI : The Effectiveness Of The Service In Dinas Penanaman modal and pelayanan terpadu satu pintu samarinda.**

 The purpose of this research is to find out howThe Effectiveness Of The Service In Dinas Penanaman modal and pelayanan terpadu satu pintu samarinda. This Thesis research is planned for seven months i.e. November 2017 until September 2018.

 Research on the method of this research is a descriptive qualitative researching about The Effectiveness Of The Service In Dinas Penanaman modal and pelayanan terpadu satu pintu samarinda. Data collection with interviews, observation and documentation.

 Results of the study stated that The Effectiveness Of The Service In Dinas Penanaman modal and pelayanan terpadu satu pintu samarinda, The effectiveness of the Service function to find out the extent of services provided to the community and so far has been running fine and according with the standard Operational procedures (SOP) in force.

**Keywords : Public Service Effectiveness**

**ABSTRAK**

**MARINA LISA ANGGRAENI** : **Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.**

 Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Penelitian Skripsi ini direncanakan selama Tujuh bulan yakni bulan November 2017 sampai dengan September 2018.

 Metode penelitian pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang meneliti tentang Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

 Hasil penelitian menyatakan bahwa Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, Efektivitas Pelayanan berfungsi untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan sejauh ini sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

**Kata kunci : Efektivitas Pelayanan Publik**

**BAB I PENDAHULUAN**

**1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

 Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya, salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan hal yang penting dan harus diperhatikan oleh aparatur pemerintah. Pada saat ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan. Masyarakat Indonesia semakin kritis dan menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Mereka menuntut pelayanan yang efektif dalam berbagai hal.

Tidak hanya di pusat pemerintahan, di semua tingkat pemerintahan dari pusat sampai kelurahan mendapatkan tuntutan yang sama dari publik yaitu pelayanan yang efektif. Ada banyak faktor yang bisa mempengaruhi efektivitas pelayanan suatu organisasi, diantaranya disiplin kerja dan iklim kerja aparat.

Agar pengguna jasa layanan merasa puas, maka dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik sebagaimana tertera dalam UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik harus berasaskan kepentingan umum kepastian hukum kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan (tidak diskriminan), keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

**Rumusan Masalah**

Bagaimana Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda ?

**BAB IIKERANGKA DASAR TEORI**

**2.1. Landasan Teori dan Konsep**

 Dalam penulisan skripsi ini diperlukan kerangka dasar teori sebagai landasan. Teori-teori yang sesuai sangat diperlukan sebagai dasar untuk menguraikan independent variable maupun dependent variable.

 Teori merupakan seperangkat proposisi yang menggambarkan suatu gejala terjadi seperti ini. Untuk memudahkan penelitian diperlukan pedoman berfikir yaitu kerangka teori. Sebelum melakukan penelitian yang lebih lanjut seorang peneliti perlu menyusun suatu kerangka teori sebagai landasan berfikir untuk menggambarkan dari sudut mana peneliti menyoroti masalah yang dipilih. (Suyanto, 2005:34)

**BAB IIIMETODE PENELITIAN**

**3.1. Jenis Penelitian**

 Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskritif, yakni suatu bentuk penelitian yang memberikan gambaran mengenai objek yang diamati atau fokus penelitian.

**Sumber Data / Informan**

 Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian. Adapun informan yang dipilih yaitu :

1. Pegawai DPMPTSP Kota Samarinda 1 orang.
2. Masyarakat DPMPTSP Kota Samarinda 2 orang.

**BAB IVHASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Sejarah Berdirinya kota Samarinda merupakan ibu kota provinsi Kalimantan Timur. Samarinda yang dikenal sebagai kota seperti saat ini dulunya adalah salah satu wilayah Kesultanan Kutai Kartanegara ing Martadipura. Pada abad ke-13 Masehi (tahun 1201–1300), sebelum dikenalnya nama Samarinda, sudah ada perkampungan penduduk di enam lokasi yaitu Pulau Atas, Karang Asam, Karamumus (Karang Mumus), Luah Bakung (Loa Bakung), Sembuyutan (Sambutan) dan Mangkupelas (Mangkupalas). Penyebutan enam kampung di atas tercantum dalam manuskrip surat Salasilah Raja Kutai Kartanegara yang ditulis oleh Khatib Muhammad Tahir pada 30 Rabiul Awal 1265 H (24 Februari 1849 M).

Secara yuridis Kota Samarinda terbentuk berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 1959. Dasar untuk menetapkan hari jadi kota Samarinda adalah kesimpulan tim penyusun sejarah yang dibentuk Pemerintah Daerah Kotamadya Samarinda berdasarkan asumsi dan prediksi atau estimasi 64 hari masa pelayaran dari Wajo menuju Samarinda, sejak penandatangan Perjanjian Bongaya 18 November 1667. Akhirnya, diperoleh hasil tanggal 21 Januari 1668, yang bertepatan pula dengan hari jadi Pemerintah Daerah Samarinda, 21 Januari 1960.

Telah ditetapkan pada peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Samarinda Nomor: 1 tahun 1988 tanggal 21 Januari 1988, pasal 1 berbunyi, "Hari Jadi Kota Samarinda ditetapkan pada tanggal 21 Januari 1668 M, bertepatan dengan tanggal 5 Sya'ban 1078 Hijriyah". Penetapan ini dilaksanakan bertepatan dengan peringatan hari jadi kota Samarinda ke-320 pada tanggal 21 Januari 1988.

Tanggal 21 Januari 1668 adalah hari yang diperkirakan dari satu versi sebagai awal kedatangan orang-orang suku Bugis Wajo yang kemudian mendirikan pemukiman di Samarinda Seberang. Meskipun demikian, sebelum rombongan Bugis Wajo datang ke Samarinda, sudah ada peradaban komunitas Kutai Kuno dan Banjar di wilayah Samarinda.

**4.3 Analisa Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

 Dalam hal ini, peneliti akan membahas mengenai hasil penelitian yang telah diperoleh selama melakukan penelitian. Pengumpulan data diperoleh melalui teknik wawancara dengan salah satu narasumber, observasi kelapangan, dan studi dokumentasi. Salah satu cara untuk mengetahui sejauh mana suatu pelayanan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan adalah dengan mengukur efektivitas pelaksanaannya. Untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Pada Kantor DPMPTSP Kota Samarinda, maka peneliti menggunakan dua kriteria penilaian yaitu tercapainya tujuan dan kepuasan kelompok sasaran ( Nakamura dalam Solichin Abdul Wahab, 2005:43-45).

1. Transparansi

 Transparansi adalah sesuatu hal yang nyata, jelas, terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan keberadaannya. Dalam hal ini kata transparansi lebih ditekankan sebagai sebuah bentuk tindakan / sikap yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang terhadap pihak atau orang lain yang berkepentingan pada sebuah hal yang mereka kerjakan.

 Pelayanan di kantor DPMPTSP Kota Samarinda ini bersifat Transparansi / terbuka, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Oleh sebab itu masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam mengurus berkas Kartu Kuning tidak ada kesulitan dalam mengurus berkas persyaratan. Hal tersebut seperti yang di ungkapkan oleh Eka Nur Amalina masyarakat yang mengurus Kartu Kuning. :

“,,,Pelayanan disini menurut saya bagus, kalau kita tidak tahu nanti di jelaskan sama pegawainya. Selain itu juga pegawainya ramah, jadi kita nggak ragu buat bertanya misalnya ada yang nggak jelas atau yang belum kita mengerti dan pasti nanti dijelaskan dan kita diarahkan,,,” (wawancara 28 Agustus 2018)

Pernyataan yang sama diungkapkan oleh Rahmat Hidayat masyarakat selaku pemohon SIUP :

“,,,Jadi disini kita datang langsung ambil nomor antrian nanti dipanggil sesuai nomor antrian masing-masing dan kita diarahkan tujuan pengurusannya apa nanti dijelaskan sama mbanya,,,”. (wawancara 28 Agustus 2018)

 Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah dilaksanakan dengan mekanisme pelayanan yang berlaku, yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP Kota Samarinda, sehingga pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat sangat cepat dan tidak berbelit-belit.

2. Akuntabilitas

akuntabilitas adalah suatu peningkatan dari rasa tanggung jawab, adanya pertanggungjawaban terhadap tiap tindakan, produk, keputusan dan kebijakan pelayanan publik yang baik.

 Pelayanan di kantor DPMPTSP Kota Samarinda ini bersifat akuntabilitas / dipertanggungjawabkan karena berdasarkan peraturan perundang- undangan yang berlaku oleh sebab itu kantor DPMPTSP Kota Samarinda ini dibuat agar masyarakat percaya dan mengenal lebih dalam lagi apa itu tujuan yang ada didalam kantor DPMPTSP Kota Samarinda. Hal tersebut seperti yang di ungkapkan oleh Eka Nur Amalina masyarakat yang mengurus Kartu Kuning. :

“,,,Pelayanan disini itu selain bagus dapat dipertanggungjawabkan kalau misalnya ada kesalahan dalam pengetikan atau salah tujuan pengurusan bisa di ubah ganti sesuai dengan apa yang dimaksud,,,”. (wawancara 28 Agustus 2018)

 Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, sejauh ini kesalahan dalam pengetikan dapat dipertanggungjawabkan / diubah namun kesalahan itu jarang terjadi, oleh sebab itu masyarakat tidak terlalu kawatir apabila mengalami masalah pengetikan karena dapat diubah dan dipertanggungjawabkan oleh pegawai yang bertugas.

3. Kondisional

 kondisional adalah pengambilan keputusan ataupun eksekusi berdasarkan syarat-syarat yang diajukan. Kondisi pelayanan yang diberikan kantor DPMPTSP Kota Samarinda ini berdasarkan pelayanan yang sebenarnya, tidak ada yang dirahasiakan /ditutupi oleh karena itu masyarakat dapat menilai sendiri bagaimana pelayanan itu diberikan secara langsung oleh petugas pelayanan. Hal tersebut diungkap oleh Eka Nur Amalina :

“,,,pelayanan disini bersifat terbuka dan jelas mencerminkan keadaan yang sebenarnya jadi menurut saya tidak ada yang ditutupi,,,”. (wawancara 28 Agustus 2018)

Pernyataan yang sama diungkap kan oleh Rahmat Hidayat selaku pemohon SIUP :

“,,,Iya benar tidak ada yang ditutupi,,,”. (wawancara 28 Agustus 2018)

 Berdasarkan wawancara dan pengamatan, sejauh ini pelayanan DPMPTSP Kota Samarinda ini selalu bersifat terbuka mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

4. Partisipasi

 partisipasi adalah suatu keterlibatan mental dan emosi serta fisik, dalam memberikan respon terhadap kegiatan melaksanakan dalam proses belajar mengajar serta mendukung pencapaian tujuan dan bertanggung jawab atas keterlibatannya.

 Masyarakat diajak ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat agar mendapat pelayanan yang baik. Untuk itu saran dan keluhan masyarakat dapat disampaikan kepada DPMPSTP Kota Samarinda itu sendiri melalui kotak saran yang tertera dikantor DPMPTSP. Pendapat Eka Nur Amalina :

“,,,Bagus kalau disini ada kotak saran jadi kita bisa kasih komentar kalau dapat pelayanan yang kurang menyenangkan dari petugas pelayanan ya, saya setuju jika semua intansi ada kotak saran dibuat,,,”. (wawancara 28 Agustus 2018)

Hal senada diungkap oleh Rahmat Hidayat :

“,,,Benar saya setuju juga seperti pendapat mba Eka, jadi kita bisa kasih masukan dan saran apa saja yang perlu ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan,,,”. (wawancara 28 Agustus 2018)

 Hasil wawancara dan pengamatan, kesadaran dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat harus berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik, gaya pemberian pelayanan harus baik, sopan dan santun agar masyarakat merasa nyaman saat menerima pelayanan tersebut.

5. Kesamaan hak

 kesamaan hak adalah Setiap warga negara berhak mendapatkan hak-hak azasinya yang meliputi hak azasi pribadi, hak azasi ekonomi, hak azasi politik, hak azasi sosial dan kebudayaan, hak azasi mendapatkan pengayoman dan perlakuan yang sama dalam hukum dan pemerintahan serta hak azasi terhadap perlakuan tata cara peradilan dan perlindungan hukum. Keseluruhan hak azasi manusia di negara kita tercantum di dalam UUD 1945.

 Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial. Eka Nur Amalina menyampaikan pendapatnya :

“,,,Saya disini tidak pernah mengalami perlakuan rasis ya, kita disini dilayani dengan kesamaan hak hanya saja jika penanaman modal 1 milyar ke atas akan mendapatkan ruangan khusus. Akan tetapi tetap akan mendapat perlakuan sama dari petugas,,,”.(wawancara 28 Agustus 2018)

Pernyataan dari Rahmat Hidayat :

“,,,iya saya juga tidak pernah mengalami perlakuan rasis, kita disini dilayani sama semua berdasar nomor antrian masing-masing,,,”.

(wawancara 28 Agustus 2018)

 Hasil wawancara dan pengamatan, semua masyarakat diperlakukan sama tidak ada yang mendapat perlakukan rasis dari petugas pelayanan atau pegawai lainnya, semua masyarakat yang datang dilayani dengan baik berdasarkan kebutuhan dan keperluan masing-masing.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

 keseimbangan hak dan kewajiban adalah harus seimbangnya antara hak dan kewajiban dimana kita tidak boleh melulu menuntut hak tanpa melakukan kewajiban. Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan harus seimbangnya antara hak dan kewajiban dimana kita tidak boleh melulu menuntut hak tanpa melakukan kewajiban kita, dan tidak boleh terus menyuruh yang lain melakukan kewajibannya tanpa kita beri haknya. Menurut pendapat Eka Nur Amalina :

“,,,Hak kita disini yaitu mendapat pelayanan yang baik dan mendapat apa yang kita inginkan sesuai dengan yang kita butuhkan,,,”

(wawancara 28 Agustus 2018)

 Hasil wawancara dan pengamatan, hak dan kewajiban itu saling berdampingan / terikat satu sama lain. Oleh karena itu tidak dapat dipisahkan. Seorang pegawai mempunyai kewajiban dalam menjalankan tugasnya, melayani masyarakat dan masyarakat mendapatkan haknya menerima pelayanan yang baik.

7. Faktor waktu

 Faktor waktu adalah waktu dalam perencanaan hanyalah digunakan sebagai batasan untuk mencapai tujuan organisasi, namun faktor waktu tersebut sangat berpengaruh dan penting untuk diperhatikan dalam membuat dan menetapkan suatu perencanaan. Besarnya pengaruh waktu dalam perencanaan terutama dapat dirasakan dalam hal :

1. Waktu sangat diperlukan untuk melaksanakan perencanaan efektif.

2. Waktu sering dilakukan untuk melanjutkan setiap langkah perencanaan tanpa informasi lengkap tentang variabel-veriabel dan alternatif-alternatif, karena waktu diperlukan untuk mendapatkan data dan memperhitungkan semua kemungkinan.

3. Jumlah atau rentang waktu yang akan dicakup dalam rencana harus dipertimbangkan.

 Ketepatan atau kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan harus sesuai dengan satandar operasional prosedur yang berlaku di kantor DPMPTSP Kota Samarinda tersebut. Hal ini diungkap oleh Eka Nur Amalina :

“,,,kecepatan dalam melaksanakan pelayanan yang dibutuhkan sangat cepat saat diperlukan jadi tidak ada masalah dalam menerima pelayanan,,,”.(wawancara 28 Agustus 2018)

Pendapat lain dinyatakan oleh Rahmat Hidayat :

“,,,petugas yang memberi pelayanan juga sangat cepat dalam memberi pelayanan jadi saat saya mengurus berkas yang yang hendak diurus saya puas dengan pelayanan yang diberikan sangat efektif dan efisien,,,”

(wawancara 28 Agustus 2018)

Waktu yang ada di gunakan sesuai dengan pelayanan yang ditetapkan untuk itu waktu digunakan sebaik mungkin.

8. Kecermatan

 kecermatan adalah ketelitian, kesaksamaan, kehematan, perihal hati-hati. Faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat, sangat berlaku kepada seluruh pegawai bahwa factor kecermatan sangat perlu di perhatikan agar tidak salah dalam melaksanakan tugas. Hal ini diungkap oleh Rahmat Hidayat :

“,,,Saya rasa kecermatan ini sangat berlaku bagi seluruh bidang ya bukan hanya dalam pengurusan SIUP saja jadi saya harap kedepannya nanti pelayanan dikantor DPMPTSP Kota Samarinda ini tetap terus seperti ini jangan berubah,,,” (wawancara 28 Agustus 2018)

 Agar suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan bagus oleh sebab itu perlu adanya kecermatan / ketelitian dalam memberikan jasa pelayanan kepada si penerima pelayanan, petugas pemberi pelayanan harus menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan agar pelayanan berjalan dengan baik.

9. Gaya pemberian pelayanan

 Gaya pemberian pelayanan adalah gaya, ciri khas seseorang dalam memberikan suatu pelayanan kepada public, melihat cara dan kebiasaan pemberi pelayanan pegawai DPMPTSP Kota samarinda ini menurut Pendapat Eka Nur Amalina :

“,,,cara petugas kantor DPMPTSP Kota Samarinda memberikan pelayanan yaitu sesuai pada aturan yang berlaku untuk pegawai pada umumnya jadi menurut saya tidak ada masalah pada gaya pemberian pelayanan yang ada,,,”. (wawancara 28 Agustus 2018)

 Setiap instansi terkadang mempunyai pegawai yang memilikki gaya pemberian pelayanan yang berbeda-beda tergantung hak individu masing-masing akan tetapi meskipun begitu, para petugas pelayanan akan tetap memberikan pelayanan yang baik sesuai aturan yang berlaku.

10. Akurasi

 Akurasi adalah mengacu pada kedekatan nilai yang diukur dengan nilai standar atau yang dikenal akurasi mengacu pada level kesepakatan, antara pengukuran actual dan pengukuran absolut. Informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya, pelayanan yang diberikan kantor DPMPTSP Kota Samarinda ini bersifat akurasi hal ini diungkap oleh Bapak Syafrilian Ardi, ST Staf Kabid. Pendataan dan penetapan :

“,,,Informasi disini yang kita berikan berdasarkan yang sebenarnya”. (wawancara 28 Agustus 2018)

 Suatu informasi yang diberikan harus berdasarkan secara nyata terjadi. Tidak ada yang dibuat-buat karena berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

11. Informasi tepat waktu

 Informasi tepat waktu adalah informasi yang dibutuhkan ketika diperlukan tersedia pada saat itu juga. Data yang masuk maupun keluar akan mendapatkan arsip masing-masing dan disimpan. Dan pada saat diperlukan informasi atau data akan selalu ada dan selalu dipersiapkan oleh pegawai dibagian penerimaan informasi. Pernyataan Bapak Syafrilian Ardi, ST Staf Kabid. Pendataan dan penetapan :

“ semua informasi diterima baik oleh petugas penerimaan informasi dan disimpan, jadi saat informasi diperlukan selalu ada tersedia,,,”.

(wawancara 28 Agustus 2018)

 Pada saat diperlukan data/informasi selalu ada dipersiapkan dengan baik jadi tak perlu berlama-lama dalam mencari informasi.

12. Biaya

 Biaya adalah suatu kebutuhan yang tak lepas dari suatu kegiatan untuk itu perlu diperhatikan dan terpenuhi Pembiayaan yang diungkapkan oleh Bapak Syafrilian Ardi, ST Staf Kabid. Pendataan dan penetapan :

“kita disini Retribusi hanya IMB, bisa juga Non Retribusi dasar hukum UU 28 tahun 2009 tentang PDRB”. (wawancara 28 Agustus 2018)

13. Faktor yang menghambat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan

 Faktor yang menghambat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan adalah dalam meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien, suatu kegiatan tentu tak lepas dari kelebihan dan kekurangan. Oleh sebab itu sarana dan prasarana yang dimaksud diungkap oleh Bapak Syafrilian Ardi, ST Staf Kabid. Pendataan dan penetapan :

“ Sarana dan prasarana yang menghambat pelaksanaan pelayanan yaitu kesediaan parkir kendaraan di DPMPTSP ini ” (wawancara 28 Agustus 2018)

**BAB VPENUTUP**

**5.1. Kesimpulan**

 Berdasarkan hasil penelitian Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda adalah dapat disimpulkan bahwa sejauh ini pelayanan dikantor tersebut sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Tidak ada hambatan dalam melaksanakan tugas karena mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

 Meskipun ada hambatan dalam mengajukan berkas oleh pemohon hal tersebut dapat teratasi, pemohon akan diberitahukan untuk melengkapi berkas tersebut apabila berkas ada yang kurang dan kegiatan akan tetap berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang pemohon inginkan.

**5.2. Saran**

 Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin memberikan beberapa saran terkait dengan Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil responden dalam mengetahui tingkat efektivitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dinilai sangat baik, maka dari itu kinerja pegawai harus dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi, sehingga pekerjaan yang dilakukan dalam kegiatan- kegiatannya dapat terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan dan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tingg**i**.
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat agar ikut berpartisipasi dalam mendaftarkan usaha yang dimiliki, hendaknya sering dilakukan sosialisasi dan publikasi tentang kegunaan apa itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda (DPMPTSP) agar masyarakat tahu.

**DAFTAR PUSTAKA**

 Mulyana Deddy, 2004, *Komunikasi Efektif Suatu Pendekatan Lintas Budaya*, Cetakan 1, Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Mulyana Deddy, 2009, *Suatu Pengantar Ilmu Komunikasi*, Cetakan 13, Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Mulyana Deddy dan Solatun, 2008, *Metode Penelitian Komunikasi*, Cetakan II, Bandung : Remaja Rosdakarya

Drs. H.A.S Moenir, 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Penerbit BUMI AKSARA

Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Kelima. Bumi Aksara. Jakarta.

Moleong, Lexy J. 1990. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Siagian, Sondang P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesebelas. Bumi Aksara. Jakarta.

Magenda, Burhan Djabier (2010). East Kalimantan: *The Decline of a Commercial Aristocracy. Equinox Publishing*. hlm. 18. ISBN 6028397210.ISBN 978-602-8397-21-6

Schulze, Fritz (2006). *Insular Southeast Asia: linguistic and cultural studies in honour of Bernd Nothofer. Otto Harrassowitz Verlag*. hlm. 42. ISBN 3447054778.

Moleong, Lexy J, 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* Remaja Rosdakarya, Bandung

Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman, 2009, *Analisis Data Kualitatif,* diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi, Raja Grafika, Jakarta

Pasolong, Harbani, 2013, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung

**Sumber Lain :**

https://www.DPMPTSP+KOTA+SAMARINDA&oq