

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Peran menyangkut kecenderungan perilaku manusia untuk membentuk polakararakteristik yang dapat diprediksi jika ada yang tahu konteks sosial di mana perilkutersebut muncul. Peran Pemerintah Daerah Kota Gorontalo dalam memberikan pelayanan perizinan di Kota Gorontalo sudah dilaksanakan semaksimal mungkin. Akan tetapi dalam prosesnya terus mengalami hambatan-hambatan baik dari dalam maupun dari luar instansi tersebut.
2. Faktor internal atau faktor yang datang dari instansi atau badan pemerintahan dan faktor eksternal yakni faktor yang datang dari masyarakat itu sendiri. Dua faktor sangat berpengaruh dalam keberhasilan suatu pelayanan perizinan. pemerintah daerah yang belum memiliki pegawai yang cukup serta sistem jaringan yang belum memadai dan pengetahuan hukum masyarakat serta kesadaran hukum masyarakat dapat menghambat pemberian pelayanan perizinan di Kota Gorontalo.

B. SARAN

1. Pemerintah Daerah Kota Gorontalo dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus melakukan rekrutmen pegawai untuk mendorong kinerjanya yang masih kurang dan tentunya memperbaiki serta mengupgrade sistem komputerisasi yang ada instansi tersebut
2. Pemerintah Daerah harus lebih giat melakukan sosialisasi kepada masyarakat terhadap pentingnya kepemilikan perizinan guna menumbuhkan kesadaran hukum masyarakat dan untuk meningkatkan pengetahuan hukum masyarakat akan pentingnya pengurusan perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

A.A. Anwar Prabu. 2008. *Menajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya

A.W.Widjaja,. 2006. *Administraasi Kepegawaian*. Jakarta : Rajawali Press

Agus Dwiyanto Dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Agus Pramusinto Dkk. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian tentang pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia*, Yogyakarta : Gava Media

Ahmad Mustaq. 2011. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta : Pustaka AL-Kautzar

Depdagri-LAN. 2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*. Jakarta

Fence M. Wantu. 2011. *Idee Des Recht Kepastian Hukum, Keadilan dan Kemanfaatan (Implementasi dalam proses peradilan perdata)*. Yogyakarta : Pustaka pelajar

Harbani pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media

- Hermasyah. 2015. *Peran Kepala Desa dalam Pelaksanaan Pembangunan Kecamatan Tana lia Kabupaten Tana tidung (Studi Kasus di Desa Tanah Merah dan Desa Sambungan)*(Jurnal) ejournal Pemerintahan Integraif
- John Scoot. 2013. *Sosiologi The Key Concepts*. Jakarta : RajaGrafindo Persada
- Lijan Poltak Sinambela Dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi (cetakan ketujuh)*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Lukman Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad. 2013. *Dualisme Penelitian Hukum (Normatif & empiris)*. Yogyakarta :Pustaka Pelajar
- Musanef. 1984. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta : Gunung Agung
- Otje Salman dan Anthon F. Susanto. 2012. *Beberapa Aspek Sosiologi Hukum*. Bandung : Alumni
- Ridwan HR. 2013. *Hukum Administrasi Negara Edisi Revisi*. Jakarta : Rajawali Press
- Rina martini. 2012. *Buku Ajar Birokrasi dan Politik*. Semarang : UPT UNDIP Press Semarang

Saefullah. 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*, Bandung : AIPI dan PK2W Lemlit Unpad

Sarlito Wirawan Sarwono. 2005. *Teori-teori Psikologi Sosial*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada

Soerjono Soekanto. 2010. *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta : Rajawali Press

Tim Penyusun Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pusat Bahasa

Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya laksana. 2015. *manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Internet

<https://www.scribd.com/doc/84673783/TEORI-PERANAN-2>

<http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.html#>