

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Selama kegiatan Magang yang dilaksanakan oleh penulis dari tanggal 11 Januari 2021 sampai dengan 5 Maret 2021 selama 40 hari masa kerja, telah memberi banyak manfaat dan ilmu bagi penulis. Serta menimba pengalaman dalam dunia kerja. Proses bekerja di perusahaan dalam menjalin hubungan antara atasan dan juga bawahan. Bekerjasama satu sama lain antar bidang pada masing-masing perusahaan.

Dari uraian diatas, maka dapat penulis ambil beberapa kesimpulan dan saran mengenai kegiatan magang agar dapat menjadi pertimbangan bagi mahasiswa yang akan melaksanakan magang dan instansi yang sudah memberi kesempatan untuk melaksanakan magang di tempat instansi tersebut.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat menggunakan media pengaduan melalui *offline* dan *online*. Baik itu mengisi *form* secara langsung di DPMPTSP Sumatera Barat dan melalui *online* (Si LAMAK, Sip Sakato, SP4N LAPOR, dan Email).
2. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pengaduan dan Informasi Layanan dan *database* pengaduan, keluhan yang sering diajukan berasal dari Faktor Eksternal yaitu Tanah Ulayat terutama dari Sektor ESDM.

3. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Pelanggan (Investor, Pelaku Usaha, dan Masyarakat) di DPMPTSP Sumatera Barat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bidang PKPL DPMPTSP Sumatera Barat dengan *score* 81,72.

## 5.2 Saran

Dari hasil kegiatan magang yang telah dilakukan, adapun saran yang dapat penulis sampaikan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengatasi masalah:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat sebaiknya berinovasi dalam mempromosikan kanal media *online* Si LAMAK, karena selama proses magang dan setelah melakukan wawancara, banyak pelanggan masih bingung melakukan pengaduan.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat sebaiknya harus ada *transparency*/keterbukaan informasi yang berkaitan dengan hal-hal perizinan untuk mencegah terjadinya konflik tanah ulayat. Misal, adanya papan informasi.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat sebaiknya memperbaiki kinerja dari sistem *website* sipsakato *back office*, karena bertujuan untuk mempermudah para tenaga kerja yang ada di Bidang PKPL DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat dalam melakukan *tracking* data pengaduan perizinan.