

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (Variabel X) DPMPTSP Kota Bandung sebesar 74.37% masuk dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan pada saat ini masyarakat merasakan adanya pelayanan yang baik dari DPMPTSP Kota Bandung dalam pembuatan SIUP.
2. Kepuasan masyarakat (Variabel Y) sebesar 72.27% masuk dalam kategori baik. Masyarakat Kota Bandung puas dengan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP kota Bandung.
3. Pengaruh Kualitas pelayanan pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui *website* dpmptsp.bandung.go.id terhadap kepuasan masyarakat Kota Bandung sebesar 71.5%. Berdasarkan interpretasi koefisien determinasi masuk dalam kategori kuat. Hal ini dikarenakan petugas pelayanan pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan sudah mulai peka dan cepat menanggapi keluhan masyarakat. Sisanya sebesar 28.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak peneliti teliti.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti mencoba memberikan saran yang mungkin menjadi masukan atau kontribusi bagi Intansi:

1. Untuk dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan DPMPTSP Kota Bandung, diharapkan bahwa petugas pelayanan pembuatan SIUP harus cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat dalam proses pembuatan perijinan. Perlu ditingkatkan standarisasi kualitas pelayanan dari waktu ke waktu seperti pengecekan syarat dokumen yang lebih cepat lagi, dan keakuratan data pemohon.
2. Agar kepuasan masyarakat semakin meningkat maka DPMPTSP perlu lebih memperhatikan keluhan yang ada pada masyarakat pembuat perijinan SIUP seperti masyarakat yang kurang paham teknologi, harus cepat menanggapi dan menangani.
3. Praktek percaloan lebih diperhatikan lagi supaya tidak merugikan masyarakat yang tidak menggunakan jasa calo dalam membuat perizinan