BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan pemaparan diatas, dapat ditarik sebuah kesimpulan penelitian dari rumusan masalah **Strategi Komunikasi Pelayanan** pada Bidang Administrasi Perizinan I Pelayanan Perizinan dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu :

Strategi Komunikasi Pelayanan yang dilakukan Bidang Administrasi Perizinan 1 Pelayanan Perizinan telah melaksanakan strategi komunikasi dengan cukup baik untuk tujuan meningkatkan pelayanan perizinan dalam hal melayani masyarakat yang ingin membuat perizinan secara online maupun offline,

Adapun pemaparan diatas, dapat ditarik kesimpulan dari rumusan masalah Micro diantaranya :

- a) **Wujud** Pelayanan pada Bidang Administrasi Perizinan 1 Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu provinsi Bengkulu Bukti fisik wujud konkrit berupa sarana dan prasarana yang dipergunakan oleh suatu dinas untuk menunjang pelaksanaan pelayanan yang dapat terlihat dan digunakan oleh aparatur itu sendiri juga masyarakat selaku pemohon dalam pembuatan Surat perizinan.
- b) **Reliabilitas** Bidang Administrasi Perizinan 1 Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat,

dan memuaskan. Akurasi pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan dimaksud berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kerusakan. Ketepatan dalam pelayanan sangat diperlukan agar para masyarakat yakin bahwa apa yang ia peroleh sudah benar, baik dari aspek kelengkapan administratif maupun prosedur.

- c) **Responsif** Bidang Administrasi Perizinan 1 Pelayanan Perizinan Dinas DPMPTSP Responsiveness atau tanggapan sifat kesediaan membantu dan memberikan pelayanan cepat dan akurat menjadikan layanan yang prima melayani masyarakat.
- d) **Kepastian** Pelayanan pada Bidang Administrasi Perizinan 1 Pelayanan Perizinan Dinas DPMPTSP Provinsi Bengkulu sebagai instansi yang memberikan pelayanan perizinan Dinas (DPMPTSP) harus memberikan kepastian perihal pembuatan perizinan ataupun non perizinan agar kepercayaan masyarakat dalam kepastian pembuatan perizinan menjadi baik.
- e) **Empati** Bidang Administrasi perizinan 1 pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu, DPMPTSP sebagai pelayan masyarakat harus memberikan simpati agar masyarakat merasa puas dan di perhatikan sifat perhatian bidang administrasi perizinan 1 pelayanan perizinan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat melakukan pengaduan terhadap proses penyelenggaraan perizinan melalui unit pengaduan yang disediakan, baik secara lisan, tertulis, baik dari media yang sudah disediakan. Media yang digunakan website (DPMPTSP)

LAPOR, call center, Short Message Service (SMS), Twitter, whatsapp, Website, kotak saran, email, loket pengaduan, dan media lainnya.

**f) Strategi Komunikasi Pelayanan Bidang Administrasi Perizinan 1
Pelayanan Perizinan**

Pada Bidang Administrasi Perizinan 1 Pelayanan Perizinan dalam meningkatkan pelayanan Beberapa penghargaan yang diberikan bahwa strategi komunikasi pelayanan sudah diakui oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) memberikan penghargaan kepada Pemerintah Provinsi Bengkulu melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Bengkulu sebagai penyelenggara pelayanan publik terbaik dengan kategori baik, Tahun ini DPMPTSP Provinsi Bengkulu berhasil predikat B atau baik dengan nilai Indeks Pelayanan Publik 3,96. Pemberian piagam penghargaan kepada DPMTSP Provinsi Bengkulu tersebut berlangsung di Jakarta pada acara penyampaian hasil evaluasi dan penghargaan pelayanan publik tahun 2020 lingkup kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Penghargaan ini sangat baik sekali dan dapat dijadikan motivasi untuk DPMPTSP agar lebih baik ke depannya. Semua pelayanan harus ditingkatkan dengan mempermudah pelayanan perizinan. Bidang Administrasi Perizinan 1 Pelayanan Perizinan melakukan hal-hal memberikan informasi perihal perizinan ataupun non perizinan dengan cara sosialisasi dan seminar perihal perizinan, dan Bidang Administrasi Perizinan 1 Pelayanan Perizinan

menerima kritik serta saran yang ingin masyarakat sampaikan jika terdapat kekhilafan keluhan dalam proses perizinan, Hal ini sudah dilakukan oleh Dinas DPMPTSP agar pelayanan yang diberikan dengan baik untuk masyarakat.

5.2 Saran

Saran-saran yang diberikan peneliti setelah melakukan penelitian ini :

- 1) Peneliti menyarankan untuk DPMPTSP perlu melakukan perbaikan fasilitas fisik penunjang pelayanan diantaranya segi sarana komunikasi berupa website harus lebih disosialisasikan kepada masyarakat agar dengan adanya website dapat menambah informasi pentingnya pembuatan pelayanan perizinan dan dapat mempercepat suatu pelayanan dan memberikan penjelasan kepada masyarakat terhadap pentingnya pembuatan perizinan dan tidak menggunakan jasa calo.
- 2) Peneliti menyarankan untuk DPMPTSP melalui pelayanan pembuatan perizinan harus memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang lebih profesional guna meningkatkan proses pelayanan.
- 3) Peneliti menyarankan untuk DPMPTSP melalui pelayanan perizinan harus lebih memahami kebutuhan masyarakat mengenai pelayanan perizinan, aparatur harus lebih fokus dalam bekerja, dan dapat memanfaatkan waktu sehingga pelayanan bisa lebih maksimal serta cepat dan tepat waktu.
- 4) Peneliti menyarankan untuk Jaminan DPMPTSP melalui pelayanan perizinan

dapat terlihat dari pengetahuan dan kemampuan, dalam hal ini aparatur harus diberikan Pembinaan dalam menjalankan tugasnya serta mampu melakukan perbaikan yang cepat bilamana ada hambatan yang terjadi.

- 5) Peneliti menyarankan untuk Empati aparatur DPMPTSP melalui Bidang Admintasi Pelayanan 1 pelayanan perizinan perlu lebih ditingkatkan dan dibiasakan lagi mengenai perhatian kepada masyarakat serta keadilan dalam suatu proses pelayanan.

5.2.1 Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti memberikan saran untuk siapapun mahasiswa Unikom yang nanti akan menjalani penelitian apapun itu judulnya, yaitu:

- 5.2.2 Disarankan untuk mahasiswa untuk aktif dan inisiatif dalam mempelajari hal-hal baru yang terdapat di lapangan selama penelitian sedang berlangsung
- 5.2.3 Mahasiswa yang sedang melaksanakan penelitian harus bisa bersosialisasi dengan baik, beretika selayaknya mahasiswa selama penelitian sedang berlangsung, dan menjaga nama baik almamater Unikom.