

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

BAB V ini merupakan akhir dari penelitian yang dilakukan. Dimana dalam BAB V peneliti akan menjabarkan kesimpulan dari seluruh hasil penelitian dan juga saran-saran yang peneliti berikan baik untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat dan juga untuk peneliti berikutnya.

#### **1.1 Kesimpulan**

1. Perencanaan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kemudahan perizinan *online* dilakukan dengan mengidentifikasi hambatan atau masalah yang ada. DPMPTSP Provinsi Jawa Barat membuat inovasi yang disesuaikan dengan kebutuhannya serta melihat aspek regulasi. Setelah itu mempersiapkan aspek *tool*-nya yakni sistem perizinan *online* itu sendiri dan terakhir bagaimana mensosialisasikan kepada masyarakat. DPMPTSP Provinsi Jawa Barat juga melihat hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) setiap triwulan untuk mengetahui kemudahan dan hambatan pada seluruh layanan perizinan, baik *online* maupun *offline*.
2. Tujuan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kemudahan perizinan *online* pada masa pandemi covid-19 dengan menambahkan fitur pada *website* perizinan *online* JELITA (dahulu SIMPATIK) sehingga proses pengajuan perizinan dapat dilakukan di mana saja. Masyarakat sangat dimudahkan dengan adanya perizinan *online* tersebut dikarenakan tidak harus secara datang langsung atau manual. Saat ini sudah dilakukan 100% secara *online* sehingga masyarakat bisa langsung mengunduh dan mencetak naskah izin secara langsung. Hal ini bermanfaat bagi masyarakat sehingga tidak perlu bersusah payah untuk mengantri, serta menghindari para oknum petugas yang melakukan pungutan liar.
3. Pesan yang disampaikan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dirumuskan terlebih dahulu, terkait informasi apa saja yang akan disampaikan kepada masyarakat, kemudian

informasi disampaikan dalam bentuk grafis yang menarik (dapat berupa gambar/video/lainnya). Pembaruan atau *update* informasi sangat penting dilakukan agar masyarakat khususnya pengguna layanan untuk mendapatkan informasi terbaru. Pengguna layanan yang telah lanjut usia menjadi salah satu kesulitan tersendiri bagi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Namun DPMPTSP Provinsi Jawa Barat terus berusaha membantu melayani proses perizinan *online* hingga tuntas. Masyarakat pengguna layanan mengakui pesan ataupun informasi yang disampaikan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dapat dimengerti ditambah dengan adanya *chat bot* yang langsung dibalas.

4. Media yang digunakan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat untuk menyampaikan penjelasan terkait proses perizinan *online* diantaranya adalah media sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter dan juga YouTube. Bagaimana cara melakukan perizinan *online* dijelaskan di kanal YouTube. yang tentunya hal tersebut sangat memudahkan di dalam mensosialisasikan perizinan *online* terhadap masyarakat. *Contact center* pun sangat membantu bagi masyarakat yang masih merasa kesulitan dalam mengakses layanan perizinan *online*.

Strategi komunikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat melalui perizinan dianggap telah meningkatkan kemudahan permohonan perizinan pada masa pandemi Covid-19 karena dapat melakukan permohonan perizinan dari mana saja. Tidak harus datang langsung atau *offline*. Bahkan saat ini sudah dilakukan 100% secara *online* sehingga masyarakat bisa langsung mengunduh dan mencetak naskah izin. Sehingga tidak perlu bersusah payah untuk mengantri, serta menghindari para oknum petugas yang melakukan pungutan liar.

## **1.2 Saran**

Setelah melakukan proses penelitian, peneliti dapat memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, yaitu sebagai berikut:

### **1.2.1 Saran Bagi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat**

1. DPMPTSP Provinsi Jawa Barat diharapkan dapat terus meningkatkan kemudahan layanan perizinan diantaranya dengan membuat *mobile application* yang dapat diunduh melalui PlayStore maupun AppStore dikarenakan beberapa provinsi lain di Indonesia sudah memilikinya.
2. DPMPTSP Provinsi Jawa Barat sudah memiliki layanan ChatBot tetapi tidak dapat berinteraksi langsung atau *real-time*, sehingga sebaiknya layanan tersebut diganti dengan WhatsApp Business karena WhatsApp lebih banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia.

### **1.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya**

Adapun saran-saran untuk peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat membaca dan mencari referensi mengenai hal yang akan diteliti sehingga banyak wawasan baru yang dapat diperoleh.
2. Jika kondisi memungkinkan, peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan proses wawancara secara langsung dengan informan kunci (kedinasan).
3. Peneliti selanjutnya hendak melakukan observasi dengan lebih teliti dan juga gencar dalam mencari jawaban informan.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mempersiapkan diri dalam pelaksanaan penelitian baik fisik dan mental.

5. Faktor lingkungan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kenyamanan dalam mengerjakan skripsi, maka disarankan untuk mencari tempat yang lebih kondusif dan nyaman untuk menyusun penelitian sesuai preferensi masing-masing.
6. Peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat menjaga selalu kesehatan fisik serta mental karena kesehatan dapat mempengaruhi proses penyusunan penelitian skripsi.