

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan pada bab sebelumnya tentang kualitas pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung melalui aplikasi Bandung *Sadayana* dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kemampuan suatu instansi pemerintahan dalam menunjukkan eksistensinya dalam bentuk fisik kepada pihak eksternal. Lebih mengutamakan sarana dan prasarana fasilitas fisik di instansi serta teknologi pendukung berupa komputer, jaringan yang memadai, dan aplikasi yang dilengkapi beberapa menu sehingga bisa di mengerti oleh masyarakat pengguna. Beberapa sarana dan prasarana merupakan bukti nya merupakan bukti nyata yang diberikan oleh pemberi jasa layanan sesuai dengan pemanfaatan yang dapat dirasakan dan diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan.

Dalam pembahasan yang sudah di jelaskan, peneliti menemukan bahwa untuk fasilitas yang ada pada kantor DPMPTSP sudah ada terdapat komputer yang dapat menunjang keberlangsungannya perizinan online ini seperti izin khusus waktu pelayanan. Hal ini juga di dukung oleh jaringan yang memadai serta aplikasi yang sudah ada menu atau fitur fitur yang tersedia yang mudah

dimengeti oleh masyarakat pengguna aplikasi yang melakukan permohonan izin khusus waktu pelayanan yang sudah terbit berkas perizinannya serta penampilan pegawai terlihat rapi dalam melayani masyarakat.

2. *Realibility* (Kehandalan)

Kemampuan pegawai Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung dalam memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Keahlian pegawai kantor DPMPTSP masih belum baik di karenakan masih adanya keterlambatan dalam penerbitan surat perizinan khusus waktu pelayanan yang melebihi waktu dalam SOP pengajuan perizinan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Setiap pegawai Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap perilaku orang yang mendapatkan pelayanan. Sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap kepada pegawai DPMPTSP Kota Bandung dalam kesiapan pegawai dalam merespon permohonan perizinan kepada masyarakat.

Daya tanggap pegawai kantor DPMPTSP cukup baik dalam merespon masyarakat, baik secara langsung maupun di aplikasi Bandung *Sadyana* masyarakat merasa sangat di perhatikan dalam pengaduan yang ada bahkan

pegawai langsung melakukan pengarsipan data masyarakat yang melakukan permohonan izin ini.

4. *Assurance* (Jaminan)

Kepercayaan penumpang merupakan hal yang sangat mendasar karena dari keyakinan masyarakat terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan dengan integritas, kemampuan, serta karakter yang baik, dapat menaruh sikap positif terhadap masyarakat yang melakukan permohonan perizinan di DPMPTSP Kota Bandung.

Didalam pembahasan yang sudah dijelaskan peneliti masih menemukan keluhan di masyarakat seperti tidak adanya jaminan soal kepastian waktu yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP yang sering mengalami keterlambatan dalam penerbitan surat perizinan.

5. *Empathy* (Empati)

Empati yang ditunjukkan disini melalui pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan tidak diskriminasi (membeda-bedakan) dalam pemberian pelayanan. Masyarakat menilai belum baik karena pegawai DPMPTSP masih ada pegawai yang menerapkan sikap membeda-bedakan dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan pembahasan peneliti menyimpulkan bahwa masih ada pegawai yang memiliki sikap membeda-bedakan dalam hal pelayanan, jika terdapat keluarga yang melakukan permohonan izin maka akan di dahulukan daripada masyarakat biasa lainnya, hal tersebut lah yang dapat merusak kualitas dalam pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan diatas, ada beberapa saran yang penulis kemukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Bandung, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Kualitas pelayanan oleh kantor Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, dalam memberikan pelayanan perizinan melalui aplikasi Bandung *Sadayana*, dari kesimpulan yang sudah di paparkan, yaitu untuk bukti fisik mengenai fasilitas sarana dan prasarana dikantor DPMPTSP sudah cukup baik, kelengkapan dan fasilitas yang memadai, penampilan pegawai yang rapi, teknologi yang cukup untuk menunjang perizinan online ini, peneliti menyarankan untuk mempertahankan yang sudah ada.

2. Reliability (Kehandalan)

Kualitas pelayanan oleh kantor Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, dalam memberikan pelayanan perizinan melalui aplikasi Bandung *Sadayana*, belum berjalan baik mengenai kemampuan pegawai dalam menerbitkan surat perizinan khusus waktu pelayanan yang melebihi prosedur SOP yang ada, saran peneliti yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu ditingkatkan lagi dalam pelayanan izin khusus waktu pelayanan melalui aplikasi Bandung *Sadayana*.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Kualitas pelayanan oleh kantor Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, dalam memberikan pelayanan perizinan melalui aplikasi Bandung *Sadayana*, untuk indikator daya tanggap sudah cukup baik dalam

merespon masyarakat, baik secara langsung maupun melalui aplikasi Bandung *Sadayana*, peneliti menyarankan untuk mempertahankan hal tersebut atau perlu ditingkatkan lagi.

4. Assurance (Jaminan)

Kualitas pelayanan oleh kantor Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, dalam memberikan pelayanan perizinan melalui aplikasi Bandung *Sadayana*, masih ditemukan keluhan masyarakat mengenai kepastian waktu penyelesaian perizinan ini, peneliti menyarankan untuk memberikan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan dalam pelayanan izin khusus waktu pelayanan melalui aplikasi Bandung *Sadayana*.

5. Empathy (Empati)

Kualitas pelayanan oleh kantor Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, dalam memberikan pelayanan perizinan melalui aplikasi Bandung *Sadayana*, masih ada pegawai yang memiliki sikap yang membedakan maka dari itu peneliti menyarankan untuk pegawai harus lebih memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan permohonan perizinan izin khusus waktu pelayanan melalui aplikasi Bandung *Sadayana*.