

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* Di Kota Bandung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Tangible*, atau bukti fisik, dalam Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* di Kota Bandung. Yakni fasilitas yang dimiliki aplikasi tersebut seperti sarana / prasarana, media komunikasi yang diperlukan dalam mengelola aplikasi tersebut, sarana dan prasarana adalah kenyamanan dalam pelayanan perizinan pengelolaan tempat parkir melalui aplikasi *gampil for public* dan kemudahan dalam proses pelayanan. Media komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung untuk memberitahu mengenai pelayanan melalui Aplikasi *gampil for public*. Akan tetapi masih ada kurangnya informasi kepada masyarakat tentang alur perizinan tentang Izin Pengelolaan Tempat Parkir.
2. *Reliability* atau Kemampuan perusahaan dalam Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan

Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* di Kota Bandung. Kemampuan pelayanan untuk mengatasi masalah yang terjadi pada masyarakat seperti standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan, standar pelayanan yang jelas adalah kemampuan aplikasi dalam standar pelayanan yang jelas, agar masyarakat mengetahui standar pelayanan dalam perizinan pengelolaan tempat parkir. Kemampuan aparaturnya adalah kemampuan aparaturnya dalam memberikan pelayanan perizinan pengelolaan tempat parkir melalui aplikasi *gampil for public*. Adapun masih adanya temuan aplikasi yang sering mengalami *crash* atau masalah saat telah masuk antrian ajuan permohonan aplikasi *Gampil For Public*.

3. *Responsiveness* atau responsif dalam Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* di Kota Bandung, menjelaskan mengenai kemampuan aplikasi dalam ketanggapan keluhan yang dimiliki masyarakat dalam proses pelayanan dan kecepatan pelayanan perizinan pengelolaan tempat parkir melalui aplikasi *gampil for public*. Ketanggapan adalah kesediaan admin aplikasi *gampil for public* dalam menanggapi masyarakat yang mempunyai keluhan dalam pelayanan perizinan tempat parkir melalui aplikasi *gampil for public*. Kecepatan pelayanan adalah kesediaan pelayanan yang cepat dari admin aplikasi *gampil for public* kepada masyarakat yang melakukan layanan perizinan melalui aplikasi *gampil for public*. Adapun kekurangan masih adanya temuan waktu pelayanan yang lebih dari 7 hari dan

tidak sesuai dengan yang ditentukan oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Dilihat dari index kepuasan masyarakat yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

4. *Assurance* , Pemecahan masalah dalam Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* di Kota Bandung, menjelaskan mengenai pengetahuan aparatur dalam kemampuan pelayanan melalui aplikasi *gampil for public*, dan kemampuan memberikan jaminan legalitas mengenai pelayanan yang akan didapatkan. Pengetahuan adalah kemampuan aparatur dalam pengetahuan mengenai pelayanan melalui aplikasi *gampil for public*. Jaminan legalitas adalah bagaimana aparatur dalam menjaga kepercayaan legalitas pelayanan yang ada di aplikasi *gampil for public*.
5. *Empathy* menjelaskan dalam Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* di Kota Bandung, memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap proses pelayanan melalui aplikasi *gampil for public* dan mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan. Memberikan perhatian adalah kemampuan aparatur dalam melayani dan menghargai setiap masyarakat terkait pelayanan aplikasi *gampil for public*. Mendahulukan kepentingan pemohon adalah kemampuan aparatur untuk mendahulukan kepentingan pemohon dengan tidak diskriminatif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* Di Kota Bandung, sebagai berikut, dalam dimensi *Tangible* atau bukti fisik ini masih terdapatnya kekurangan yang harus di tingkatkan dan di perbaiki terutama dalam informasi kepada masyarakat tentang alur perizinan. Dimensi *Reliability* atau kemampuan masih terdapat kekurangan yang harus di tingkatkan lagi agar suatu pelayanan menjadi lancar terutama dalam aplikasi yang sering mengalami *crash* atau masalah saat telah masuk antrian ajuan permohonan aplikasi *Gampil For Public*. Dimensi *Responsiveness* atau responsive masih adanya kekurangan yang harus di perbaiki dan ditingkatkan lagi terutama dalam temuan waktu pelayanan yang lebih dari 7 hari dan tidak sesuai dengan yang ditentukan oleh Standar Operasional Prosedur (SOP). Semoga saran dari peneliti untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi suatu yang baik agar pelayanan berjalan dengan lancar.