

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Online Tentang Nomor Induk Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bukti Fisik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung untuk Pelayanan NIB Online sudah berjalan dengan baik, Peralatan yang disediakan sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti komputer, ruang tunggu, dan layanan informasinya ada dan dari *sosial media* yang diberikan seperti Facebook, Twitter, Youtube sudah tersedia.
2. *Reliability* pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam hal ini untuk kesigapan aparatur sudah cukup baik dan sudah bisa mengarahkan tentang informasi yang disampaikan dalam Pelayanan NIB Online
3. *Responsiviness* pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah bagus dan sudah baik
4. *Assurance* pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sudah bagus dan baik
5. *Emphaty* pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sudah berjalan dengan baik dan benar

1.2.Saran

1. *Tangibles*, dalam hal kelengkapan sudah baik dan sudah lengkap tetapi dalam hal social media perlu ditingkatkan kembali jika terjadi error pada website maka harus segera diperbaiki agar tidak menghambat Pelayanan publik yang ada
2. *Reability*, pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung untuk terus meningkatkan kualitas Pelayanan yang diberikan agar Pelayanan publik yang diberikan berjalan dengan efektif
3. *Responsiviness*, pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung harus memberikan komunikasi yang lancar karena itu karena itu akan meningkatkan mutu dalam kualitas Pelayanan tersebut
4. *Assurance*, pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sudah cukup baik hanya saja perlu ditingkatkan lagi jaminan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Bandung agar selalu meningkatkan mutu kualitas Pelayanan mereka
5. *Emphaty*, pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sebaiknya ditingkatkan lagi tentang keramahan dan sopan santun yang diberikan agar pegawai merasa nyaman dan tentram di DPMPTSP Kota Bandung.