BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian pada bab sebelumnya, peneliti dapat mengambil kesimpulan mengenai Efektivitas Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat sebagai berikut:

1. *Input* dalam pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dilihat dari fasilitas fisik, proses produksi, material, modal, dan sumber daya manusia belum sepenuhnya berjalan dengan efektif. Sarana prasarana yang masih kurang, anggaran yang belum maksimal serta jumlah SDM yang ahli dibidang IT yang masih kurang mengakibatkan terhambatnya efektivitas pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.
2. Proses Produksi dalam pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dilihat dari komunikasi, pengambilan keputusan, sosialisasi, dan pengembangan aparatur belum cukup efektif karena komunikasi yang dilakukan belum cukup sehingga respon masyarakat masih minim mengenai pelayanan izin trayek AKDP secara *online*. Durasi pelayanan yang masih melebihi waktu, sosialisasi yang belum merata dilingkungan pengusaha angkutan mengakibatkan sosialisasi belum efektif.
3. Hasil dalam pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dilihat dari produk dan jasa sudah berjalan efektif. Produk yang

dihasilkan seperti persyaratan perizinan yang dapat diunduh langsung melalui komputer. Pelayanan jasa oleh aparatur dilakukan dengan ramah dan sopan santun melayani masyarakat sehingga masyarakatpun merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Produktivitas dalam pelayanan pada pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dilihat dari pendidikan, motivasi, dan pendapatan belum berjalan dengan efektif. Meskipun motivasi kepada aparatur sudah baik melalui pemberian penghargaan dan insentif bagi aparatur yang berprestasi, namun dilihat dari tingkat pendidikan aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat masih kurang, karena aparatur yang memiliki latar belakang pendidikan IT khusunya sektor pengolahan data dan pengembangan sistem informasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. DPMPTSP Provinsi Jawa Barat harus lebih mengefektifkan pelayanan izin trayek AKDP *online* dengan penambahan sarana dan prasarana penunjang pelayanan secara *online* seperti penambahan jumlah komputer, penambahan jaringan internet serta terus melakukan pelatihan teknis bagi aparatur agar lebih ahli khusunya di bidang IT.
2. DPMPTSP Provinsi Jawa Barat seharusnya memberikan sosialisasi kepada Badan hukum yang memiliki jalur trayek AKDP tidak hanya dilakukan melalui

media radio, brosur saja melainkan dengan mengadakan seminar rutin atau pelatihan teknis tentang pelayanan izin trayek AKDP *online* dengan mengundang para badan hukum yang memiliki jalur trayek AKDP sehingga ada pengetahuan lebih bagi para badan hukum tersebut.

3. DPMPTSP Provinsi Jawa Barat lebih meningkatkan pelayanan perizinan seperti izin trayek AKDP *online* agar masyarakat tetap merasa nyaman dan puas serta program yang direncanakanpun berjalan dengan efektif.
4. DPMPTSP Provinsi Jawa Barat harus meningkatkan efektivitas pelayanan izin trayek AKDP *online* melalui perekrutan aparatur yang memiliki latar belakang pendidikan dibidang IT dan memiliki pengalaman dibidang tersebut seperti ahli dalam pemrograman dan lain sebagainya.