BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Dimensi *tangibles* DPMPTSP Kota Bandung pada pembuatan SIUP Secara *online* sudah baik. Dilihat dari Fasilitas fisik yang sudah tersedia seperti *website* DPMPTSP Kota Bandung dan Aplikasi GAMPIL yang sudah tersedia, dan Peralatan yang disediakan berupa mesin layanan interaktif, mobil keliling, ruang tunggu, layanan informasi, beserta sarana komunikasi yang digunakan DPMPTSP Kota Bandung berupa FB, instagram, twitter yang sudah tersedia.
2. Dimensi *reliability* DPMPTSP Kota Bandung pada pembuatan SIUP Secara *online* belum berjalan dengan baik dilihat dari kesigapan aparatur dalam memberikan penjelasan atau jawaban terkait tata cara permohoan pendafataran SIUP di setiap pertanyaan masyarakat. Dilihat dari pelayanan akurat dimana masih banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa calo diakibatkan keterlamabatan penerbitan SIUP secara *online* .
3. Dimensi *Responsivness* DPMPTSP Kota Bandung pada Pembuatan SIUP Secara *online* dilihat dari kesediaan membantu Kesediaan membantu sudah baik dimana adanya mesin layanan interaktif untuk membantu masyarakat, dan dengan adanya tata cara pendaftaran pada *web* yang dapat membantu masyarakat dalam pembuatan SIUP secara *online*. Dalam pelayanan cepat masalah banyak ditemukan dimana banyaknya tanggapan masyarakat

dalam penerbitan SIUP tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dan mengakibatkan pemohon banyak mebuat SIUP menggunakan jasa calo.

4. Dimensi *assurance* DPMPTSP pada pembuatan SIUP secara *online* belum berjalan dengan baik dilihat dari pengetahuan, kemampuan aparatur dalam pembuatan SIUP dimana dikarenakan adanya pergantian pegawai dengan pagwai yang baru mengakibatkan proses pelayanan lama dan tidak sesuai dengan peraturan dimana pembuatan SIUP terbit dalam 7 hari.
5. Dimensi *empathy* DPMPTSP Kota Bandung pada pembuatan SIUP secara *online* sudah baik dilihat dari perhatian aparatur kepada masyarakat yaitu dengan tersedianya fasilitas *web*, mesin layanan interaktif, Aplikasi GAMPIL yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pembuatn SIUP secara online .

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. DPMPTSP perlu melakukan perbaikan faslititas fisik penunjang pelayanan diantaranya segi sarana komunikasi berupa *website* harus lebih disosialisasikan kepada masyarakat agar dengan adanya *website* dapat menambah informasi pentingnya pembuatan SIUP dan dapat mempercepat suatu pelayanan dan memberikan penjelasaan kepada masyarakat terhadap pentingnya pembuatan SIUP dan tidak menngunakan jasa calo.

2. DPMPTSP melalui pelayanan pembuatan SIUP harus memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang lebih professional guna meningkatkan proses pelayanan.
3. DPMPTSP melalui pelayanan pembuatan SIUP harus lebih memahami kebutuhkan masyarakat mengenai pelayanan pembuatan surat SIUP, aparatur harus lebih fokus dalam bekerja, dan dapat memanfaatkan waktu sehingga pelayanan bisa lebih maksimal serta cepat dan tepat waktu.
4. Jaminan DPMPTSP melalui pelayanan pembuatan SIUP dapat terlihat dari pengetahuan dan kemampuan, dalam hal ini aparatur harus diberikan Pembinaan dalam menjalankan tugasnya serta mampu melakukan perbaikan yang cepat bilamana ada hambatan yang terjadi.
5. Empati aparatur DPMPTSP melalui pelayanan pembuatan SIUP perlu lebih ditingkatkan dan dibiasakan lagi mengenai perhatian kepada masyarakat serta keadilan dalam suatu proses pelayanan.