

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Kualitas pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang, khususnya mengenai pelayanan Izin Gangguan, Surat Izin Usaha Perdagangan, dan Tanda Daftar Perusahaan. Hal ini dilihat dari kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Vincent Gaspersz, yaitu kualitas pelayanan terdiri atas sejumlah keistimewaan pelayanan, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan masyarakat dan memberikan kepuasan atas penggunaan pelayanan, dan kualitas pelayanan terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Adapun indikator kualitas pelayanan oleh Gaspersz adalah ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan, dan atribut pendukung pelayanan.

Seperti yang dijelaskan oleh Gaspersz, bahwa akurasi pelayanan berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan pelayanan. Dari penelitian yang telah dilakukan bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan izin gangguan, surat izin usaha perdagangan, dan tanda daftar perusahaan, terhadap akurasi pelayanan yang dirasakan masyarakat terhadap Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang sudah tinggi atau sudah

baik. Untuk indikator tanggung jawab petugas dalam melayani masyarakat, masyarakat atau responden memberikan penilaian cukup tinggi, yang artinya petugas dalam melayani sudah bertanggung jawab. Selanjutnya terhadap ketepatan waktu pelayanan, masyarakat menilai sudah baik atau tinggi. Namun masyarakat menilai untuk ketepatan waktu proses pelaksanaan masih kurang tepat waktu.

Berdasarkan kesopanan dan keramahan petugas, dalam hal ini masyarakat menilai sudah baik atau tinggi terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani. Berikut terhadap kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berdasarkan hal ini masyarakat menilai dalam kenyamanan lokasi ruang tunggu sudah nyaman, namun untuk kenyamanan lokasi tempat parkir masyarakat menilai tidak nyaman.

Untuk konsep atribut pendukung berkaitan dengan kebersihan lingkungan, fasilitas musik, AC dan lainnya, yang akan menunjang kenyamanan masyarakat yang melakukan pelayanan. Dalam hal ini masyarakat menilai bahwa pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang, sudah memiliki atribut pendukung yang lengkap. Selanjutnya terhadap indikator kelengkapan, yang berkaitan dengan sarana pendukung dan informasi yang disediakan oleh pihak pelaksana pelayanan. Berdasarkan penilaian masyarakat bahwa kelengkapan pelayanan sudah lengkap.

Selanjutnya kemudahan mendapatkan pelayanan, ini berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung pelayanan tersebut. Masyarakat menilai cukup tinggi untuk kemudahan mendapatkan pelayanan,

artinya petugas yang melayani sudah sesuai dengan posisi masing-masing dan untuk ketersediaan fasilitas pendukung (komputer dan fotocopy) sudah tersedia. Untuk indikator variasi model pelayanan, ini berkaitan dengan inovasi atau adanya pola-pola baru dalam pelayanan. Dalam hal ini masyarakat menilai masih kurang tersedianya inovasi pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang. Terakhir, pelayanan pribadi. Pelayanan pribadi disini berkaitan dengan fleksibilitas pelayanan atau adanya penanganan permintaan-permintaan khusus dari masyarakat, permintaan khusus ini seperti adanya kepentingan yang mendesak yang mengharus pihak pelaksana pelayanan memberikan keringanan sehingga terwujudnya fleksibilitas pelayanan. Dalam hal ini masyarakat menilai rendah atau belum tersedianya pelayanan pribadi ini pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang, secara keseluruhan sudah baik dengan tingkat capaian sebesar 82%. Walaupun masih ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan oleh pihak pelaksana pelayanan yaitu, indikator Variasi Model Pelayanan dengan tingkat capaian hanya sebesar 35%, pelayanan pribadi 8%, Kenyamanan 50%, dan ketepatan waktu pelayanan sebesar 52%.

Dengan analisis (IPA) *Importance Performance Analysis* maka dapat diketahui masih terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan pembenahan untuk kedepannya oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(BPMPTSP) Kota Padang, yaitu indikator ketepatan waktu pelayanan, variasi model pelayanan, dan pelayanan pribadi.

7.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka adapun saran dari peneliti sebagai berikut:

1. Untuk kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang untuk selalu memperhatikan petugas yang langsung berhadapan dengan masyarakat, agar dapat melayani masyarakat lebih ramah.
2. Diharapkan kepada petugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang untuk memberikan pelayanan tepat waktu atau sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
3. Diharapkan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang untuk menyediakan tempat parkir kendaraan yang lebih nyaman dan aman untuk masyarakat.
4. Untuk masyarakat yang melakukan pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang, diharapkan mampu menyatakan pendapat, berdiskusi, serta mengawasi dan mengontrol setiap kegiatan pelayanan publik yang dilakukan.