

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

Kualitas Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pasaman dalam Menerbitkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dapat dinilai dari 5 dimensi yaitu *Tangibel, Realibility, Responsiviness, Assurance* dan *Emphaty*

- a. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai 6 indikator yaitu penampilan pegawai, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses pelanggan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan sudah diterapkan dengan baik, namun ada indikator yang belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik yaitu Sistem Information Technology (IT Based) DPMPTSP Kabupaten Pasaman belum up to date, DPMPTSP Kabupaten Pasaman belum memperbaharui informasi berbasis IT sehingga nantinya masyarakat dapat mengakses informasi mengenai perizinan DPMPTSP Kabupaten Pasaman secara cepat dan mudah, dan indikator dalam penggunaan alat bantu dalam pelayanan yaitu DPMPTSP Kabupaten Pasaman belum mempunyai alat *foto copy* sendiri untuk membantu proses pelayanan dan membantu masyarakat dalam melengkapi persyaratan.

- b. Dimensi *Realibility*(Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu, secara keseluruhan telah diterapkan dengan baik, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu DPMPTSP Kabupaten Pasaman sudah memiliki Standar Pelayanan berdasarkan Peraturan Bupati Pasaman No.17 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Publik Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman, tetapi dilapangan masih terdapat keluhan masyarakat terhadap pelaksanaan penerbitan perizinan di DPMPTSP, permasalahan terhadap lamanya waktu penerbitan izin usaha SIUP, yang seharusnya selesai dalam waktu 2 hari kerja, tetapi tidak demikian dengan pelayanan terpadu satu pintu DPMPTSP Kabupaten Pasaman . Hal ini tentu membuat masyarakat merasa tidak puas terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Pasaman dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu yaitu pegawai perizinan DPMPTSP Kabupaten Pasaman tidak semuanya ahli dalam menggunakan alat bantu komputer dalam proses penyelenggaraan pelayanan, hanya beberapa orang saja yang ahli dalam mengoperasikan komputer secara cepat dan profesional.
- c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, waktu yang tepat dan merespon keluhan pelanggan dalam dimensi *responsiviness* masih banyak hal yang

belum berjalan sesuai harapan yaitu masih adanya pegawai perizinan yang masih belum mengerti dengan alur pekerjaan, artinya masih belum memahami dengan pekerjaannya selanjutnya Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) DPMPTSP Kabupaten Pasaman yang perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal, mengikuti semakin tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan perizinan yang mudah, cepat dan pasti, dan pelayanan dengan waktu yang cepat yaitu masih ada keluhan masyarakat terhadap pelaksanaan penerbitan perizinan di DPMPTSP, permasalahan terhadap lamanya waktu penerbitan izin usaha. Yang seharusnya selesai dalam waktu 2 hari kerja, tetapi tidak demikian dengan pelayanan terpadu satu pintu DPMPTSP Kabupaten Pasaman . Hal ini tentu membuat masyarakat merasa tidak puas terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Pasaman.

- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya belum diterapkan sesuai dengan ketentuan dan keinginan masyarakat yaitu pegawai DPMPTSP Kabupaten Pasaman belum melakukan jaminan waktu pelayanan kepada pengguna layanan akibat dari pelayanan yang diberikan diluar dari waktu standar penyelesaian atau tidak adanya jaminan waktu pelayanan jika pelayanan tidak sesuai dengan SOP dan indikator yang kedua dalam memberikan jaminan biaya dalam pelayanan yaitu dalam pengurusan izin di DPMPTSP Kabupaten Pasaman,tidak memiliki jaminan biaya pelayanan karena dalam pengurusan izin yang ada di

DPMPTSP Kabupaten Pasaman tidak dipungut biaya kecuali dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol, Izin Gangguan (HO) dan Izin Trayek hal ini berdasarkan dengan UU RI No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

- e. Dimensi Emphaty (Empati) yang mempunyai 4 indikator yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah, sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai pengguna layanan sudah diterapkan dengan baik namun masih ada pengguna layanan yang masih merasa kecewa terhadap pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pasaman, yang mana dalam proses pelayanan masih ada pegawai yang tidak mendahulukan kepentingan pelanggan dengan melakukan kegiatan lain disaat proses pelayanan terjadi. Hal ini juga peneliti perkuat dengan pengamatan langsung peneliti terhadap pegawai yang masih melakukan beberapa kegiatan lain disaat bersamaan, saat proses pelayanan berlangsung.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran berikut :

1. Lakukan perubahan Sistem Information Technology (IT Based) DPMPTSP Kabupaten Pasaman, mengingat pengguna IT (IT Based) dalam pelayanan perizinan dapat mendukung percepatan waktu, transparansi dan kemudahan akses bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Memperbaiki sarana dan prasarana sebagai penunjang kegiatan pada DPMPTSP Kabupaten Pasaman, yang menjadikan ruang gerak pegawai DPMPTSP Kabupaten Pasaman untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya bagi para pelaku usaha di Kabupaten Pasaman.
3. Kualitas Sumber Daya Manusia DPMPTSP Kabupaten Pasaman perlu terus ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal, mengikuti semakin tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan perizinan yang mudah, cepat dan pasti.
4. Peningkatan dalam penyebaran informasi mengenai keberadaan DPMPTSP Kabupaten Pasaman sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berwenang mengelola seluruh perizinan usaha yang ada di Kabupaten Pasaman.

