

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman Barat pada tahun 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan DPMPTSP masih belum optimal. Kesenjangan yang signifikan ditemukan antara standar pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan realisasi di lapangan, terutama dalam aspek ketepatan waktu, keakuratan informasi, dan pemeriksaan berkas. Komitmen pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik diidentifikasi sebagai faktor pendukung, sementara kurangnya informasi kepada masyarakat dan keterbatasan dalam implementasi SOP menjadi faktor penghambat utama.

Teori SERVQUAL dengan mengkaitkannya dengan KEMENPAN RB nomor 63 tahun 2013 yang diterapkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua lima dimensi (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) memerlukan perbaikan. Khususnya, jaminan dan ketepatan waktu dalam pelayanan masih menjadi tantangan utama. Sebagai rekomendasi, penelitian ini menyarankan peningkatan penyebaran informasi mengenai prosedur dan standar pelayanan kepada masyarakat, penyempurnaan SOP, serta pelatihan pegawai untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu DPMPTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dan memenuhi harapan masyarakat serta mendukung reformasi birokrasi di Indonesia.

## 6.2 Saran

### 1. Secara Akademis

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman Barat, disarankan untuk mengembangkan model SERVQUAL yang lebih spesifik untuk konteks pelayanan publik di Indonesia. Penelitian ini menemukan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan realisasi pelayanan, terutama dalam dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

### 2. Secara Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara harapan masyarakat dan realisasi pelayanan, terutama dalam hal ketepatan waktu, keakuratan informasi, dan pemeriksaan berkas, disarankan untuk DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat meningkatkan penyebaran informasi mengenai prosedur dan standar pelayanan kepada masyarakat.