

VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil simpulan, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Tangible* (Berwujud Fisik) mencapai 78,3%. Hal ini secara kualitatif termasuk pada kategori berkualitas.
2. Kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) mencapai 74,2%. Hal ini secara kualitatif termasuk pada kategori berkualitas.
3. Kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) mencapai 76,5%. Hal ini secara kualitatif termasuk pada kategori berkualitas.
4. Kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Assurance* (Jaminan) mencapai 70,5%. Hal ini secara kualitatif termasuk pada kategori berkualitas.
5. Kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Emphaty* (Empati) mencapai 73%. Hal ini secara kualitatif termasuk pada kategori berkualitas.

Secara keseluruhan BPMP Kota Bandar Lampung telah melaksanakan sistem *one stop service* dan mekanisme prosedur pelayanan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Secara kumulatif nilai kualitas pelayanan di BPMP Kota Bandar Lampung mendapatkan nilai

rata-rata sebesar 74,6% dari yang diharapkan. Hal ini termasuk dalam kategori berkualitas. Nilai tertinggi didapatkan dari indikator fasilitas sarana dan prasarana pada dimensi *tangible* sebesar 80% dari yang diharapkan. Nilai terendah didapatkan dari indikator jaminan ketepatan waktu penyelesaian dokumen perizinan dimensi *assurance* sebesar 57,2% dari yang diharapkan. Hal ini perlu adanya komitmen yang kuat dan kepatuhan terhadap Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan kerjasama yang baik antar pegawai.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti guna perbaikan kualitas pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung antara lain sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kemampuan pegawai BPMP Kota Bandar Lampung, maka perlu adanya seleksi penempatan pegawai yang relevan dengan keahliannya, diadakan program pelatihan-pelatihan pengembangan diri dan kepribadian yang dilaksanakan secara berkesinambungan serta studi banding yang dapat menunjang keandalan, ketanggapan dan peningkatan kualitas moral pegawai dalam memberikan pelayanan.
2. Perlu adanya sosialisasi untuk dapat memberikan kesadaran dan pemahaman kepada masyarakat tentang perizinan melalui penyuluhan di media cetak dan elektronik; pembagian brosur di acara pameran/expo, dan memberikan promosi/layanan di pusat-pusat perbelanjaan.

3. Saran perbaikan untuk meningkatkan kemudahan akses memperoleh pelayanan kepada masyarakat. Perlu adanya peningkatan akses yang mudah dijangkau masyarakat seperti pengembangan pelayanan perizinan melalui penggunaan media online/internet, sehingga pelayanan tidak hanya dapat dilakukan di tempat pelayanan. Pengembangan website dan pembaruan informasi sebaiknya dilakukan secara berkala. Saran peneliti agar website menggunakan bilingual (dwi bahasa), karena pelayanan perizinan tidak hanya dibutuhkan masyarakat/investor lokal tetapi juga investor asing. Apalagi Indonesia akan menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) pada akhir tahun ini.
4. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu adanya survei pelanggan yang dilakukan BPMP Kota Bandar Lampung untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan BPMP Kota Bandar Lampung kepada masyarakat.
5. Perlu adanya evaluasi yang dilakukan secara berkala serta ketaatan dalam mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung untuk meningkatkan kepastian dan kemudahan dalam pelayanan. Selain itu untuk memudahkan pelayanan dalam menerapkan sistem *one stop service*, agar dibuat rencana strategi program koordinasi lintas satuan kerja antar SKPD terkait seperti Dinas Tata Kota, Dinas Pekerjaan Umum, BPN dan SKPD lainnya.