

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Kualitas layanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sleman sudah berjalan sesuai dengan harapan. Artinya, kualitas layanan sebagaimana tuntutan masyarakat sudah cukup terpenuhi sekalipun jika dilihat dari jawaban masing-masing dari para responden baik petugas pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Sleman maupun dari pengguna jasa yang datang mengurus perizinan di DPMPTSP tersebut, masih sebagian kecil yang merasa kurang puas seperti belum ada kepastian atau jaminan terselesaikan perizinan dalam waktu yang cepat. Tetapi pada umumnya semua indikator kualitas layanan yang telah dianalisis di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan yang telah dianalisis di atas menunjukkan bahwa layanan sudah cukup baik jika dilihat dari indikator atau dimensi sebagai berikut:

##### **1. Dimensi *Tangibles* (Berwujud)**

Meliputi sarana dan prasarana sudah memadai, pelayanan informasi yang berkaitan dengan kemudahan aksesibilitas laman OSS RBA sudah baik. Namun, kapasitas ruang tunggu tidak mencukupi sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan para pelanggan. Dengan demikian untuk dimensi *tangibles* dapat dikatakan belum cukup baik.

##### **2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Meliputi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan akurat, memuaskan, dan konsisten seperti yang dijanjikan sudah baik, serta pelayanan sudah

sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan. Kalaupun masih ada pelanggan yang kurang memahami tentang IT atau kesenjangan digital (*digital divide*), petugas selalu siap untuk mendampingi dan membantu, petugas sudah melakukan sosialisasi tentang OSS RBA kepada pelaku usaha dengan frekuensi sekali dalam sebulan dan sesuai dengan pengamatan peneliti bahwa penampilan petugas sangat rapi, bersih dan sopan. Maka, untuk dimensi *reliability* sudah dapat dikatakan baik.

### **3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Meliputi kesigapan, kecepatan, ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha/ pelanggan sudah baik. Selain itu ketepatan petugas dalam membantu pelaku usaha yang mengalami kesulitan juga sudah sangat sigap, serta respon yang diberikan oleh petugas terhadap setiap aduan dari pelaku usaha langsung ditindaklanjuti dengan mengkoordinasikannya dengan pihak OPD teknis dapat dikatakan sudah baik. Dengan demikian untuk dimensi *responsiveness* dinilai sudah baik.

### **4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Meliputi kemampuan petugas dalam memberikan jaminan pelayanan belum ada kepastian, walaupun dalam hasil wawancara masih ada pelaku usaha yang mungkin karena faktor psikologis sehingga masih menganggap bahwa proses pengurusan layanan perizinan berbasis OSS RBA terasa lama dan kepastiannya tidak dijamin. Dengan demikian untuk dimensi *assurance* dapat dikatakan belum baik.

### **5. Dimensi *Empathy* (Empati)**

Meliputi rasa peduli dan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik yaitu dengan menampilkan sikap ramah, murah senyum, dan mampu berkomunikasi dengan pelanggan sangat bersahabat. Selain itu, para petugas di DPMPTSP Kabupaten Sleman juga melayani semua masyarakat tanpa adanya diskriminasi. Oleh karena itu, dalam pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sleman terkait dimensi *empathy* sudah dapat dikatakan baik.

Dari hasil penelitian untuk (5) lima dimensi berdasarkan tema dari jawaban responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari masing-masing dimensi menunjukkan bahwa dalam dimensi *reliability* dengan indikator seperti kualitas pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan integrasi data sudah memenuhi harapan pelanggan sehingga kualitas pelayanan dari dimensi ini “sudah baik”. Begitu pun dengan dimensi *responsiveness* yang menunjukkan bahwa kualitas pelayannya “sudah baik” sebagaimana petugas yang melayani selalu menyambut pelanggan dengan baik sekalipun dalam menanggapi setiap aduan atau masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Sama halnya dengan dimensi *empathy*, berkaitan dengan rasa emosional yang yang dirasakan oleh pelanggan terhadap petugas DPMPTSP Kabupaten Sleman dapat dikatakan “sudah baik”, karena pelanggan selalu dilayani dengan senyum, ramah dan tidak diskriminatif. Sedangkan pada dimensi *tangibles* dan *assurance* dengan pertimbangan tingkat kepuasan dari pelanggan bahwasannya mereka belum merasa nyaman atau puas dengan kapasitas ruang tunggu yang terlalu kecil, pengeras suara untuk panggilan antrian tidak aktif di semua loket, dan pelanggan juga terkadang merasa belum ada jaminan kepastian terkait proses perizinan

OSS. Dengan demikian untuk dimensi *tangibles* dan *assurance* kualitas pelayanannya “kurang memuaskan” sehingga perlu mendapat perhatian lebih untuk kedepan.

## 6.2 Saran

Hal yang dapat peneliti sarankan untuk mengatasi hambatan atau kendala dalam proses perizinan berusaha berbasis OSS RBA tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pihak DPMPTSP Kabupaten Sleman perlu menambah kapasitas ruang tunggu agar dapat menampung kapasitas dari para pelanggan atau pelaku usaha.
2. DPMPTSP Kabupaten sleman membuka layanan web untuk menginformasikan secara detail terkait persyaratan perizinan serta mencetak brosur sebagai media informasi terkait perizinan yang disebarakan kepada masyarakat.
3. DPM-PTSP Kabupaten Sleman menempatkan petugas yang berkompeten sehingga tanggap dan cakap dalam menrespon permasalahan pelayanan.
4. DPMPTSP Kab.Sleman harus bisa memberikan rasa aman dan nyaman dalam proses perizinan.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik : Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Ratminto dan Winarsih, A. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Rodiyah, I., Choiriyah, I. U., & Sukmana, H. (2022). *Buku Ajar Kebijakan Publik*. Umsida Press.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Strategi*. Bandung : Revika Aditama
- Subarsono, A. (2005). *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi* (Cetakan I). Pustaka Pelajar.
- Susanto, E. (2022). *et al. Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2016.

### **Jurnal**

- Dawud, J., Ramdhan Tackbir Abubakar, R., & Fauzi Ramdani, D. (2020). Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12, 2.
- Nur Fadhilah, A., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission(OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten Nganjuk. *Ejournal Unesa*.

Prabhakar, R. Emotional Intelligence: A Literature Review Of Its Concept, Models, And Measures. *Journal of Positive School Psychology*, 6. 2022.

Rani, Y. 'Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung). *Unpar Institutional Repository*. 2021.

Taufiqurokhman. (n.d.). Single Submission Risk Based Approach (RAB). 2014.

### **Artikel**

Anggara, M. D. (2022, November 25). *DPMPTSP Sleman Beri Kemudahan Pengurusan Nomor Induk Berusaha Jumat, 25 November 2022 17:23 Editor: Mochamad Dipa Anggara zoom-inlihat foto DPMPTSP Sleman Beri Kemudahan Pengurusan Nomor Induk Berusaha Tribun Jogja /Christi Mahatma Wardhani Fasilitas pel. Wartakotalive.Com.*

DPMPT Kulon Progo. (2021). *OSS RBA: Wajah Baru Perizinan Usaha Yang Wajib Diketahui Pengusaha*. 09 Agustus 2021.

Tiningsih, V. U. (2023). *Pentingnya Kualitas Pelayanan Publik di Instansi Pemerintahan*. Kampusedu.id.

### **Website**

Anggara, M-D. 'DPMPTSP Kabupaten Sleman Beri Kemudahan Pengurusan Nomor Induk Berusaha.' Available from <https://wartakota.tribunnews.com/2022/11/25/dpmptsp-sleman-beri-kemudahan-pengurusan-nomor-induk-berusaha> (25.11.22)

DPMPTSP Sleman. (2021). *Rekap Adua DPMPPT Kabupaten Sleman Tahun 2021. 1.*

Kabupaten Sleman, D. (2020). *Pendampiangsan OSS DPMPTSP Kabupaten Sleman*. Februari 2020.

### **Dokumen Resmi**

*Peraturan Bupati Kabupaten Sleman Nomor 1.4 Tahun 2022 tentang Standar Operasional  
Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Non Perizinan.*

*Peraturan Bupati Sleman Nomor 1.9 Tahun 2022 tentang tentang Standar Pelayanan  
Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan.*

*Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha  
Berbasis Risiko.*