

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penilaian responden mengenai variabel implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung yang dinilai berdasarkan tiap – tiap indikator, bahwasannya berdasarkan dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi maka terdapat 16 (enam belas) indikator pada variabel implementasi kebijakan yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis *e- Government* di DPMPTSP Kota Bandung.

Dari hasil penelitian ditemukan masalah – masalah seperti masih ada aparat yang kurang beradaptasi dengan sistem layanan *online*, kurangnya daya tanggap aparat dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui interaksi online, lamanya waktu penyelesaian layanan yang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, masih rawan pungutan liar, serta *server* yang digunakan sebagai situs resmi DPMPTSP Kota Bandung masih sering mengalami gangguan.

Dengan demikian hipotesis yang peneliti ajukan teruji secara empirik, karena variabel implementasi kebijakan memberikan pengaruh terhadap kualitas

pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* di DPMPTSP Kota Bandung. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan adanya pengaruh faktor lain yang tidak diteliti selain variabel implementasi kebijakan yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* di DPMPTSP Kota Bandung.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Akademis**

Dengan disusunnya penelitian ini, diharapkan peneliti lainnya dapat melanjutkan penelitian dengan meneliti lebih lanjut variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* di DPMPTSP Kota Bandung. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya peneliti tidak hanya menggunakan data primer untuk diteliti, tetapi juga melakukan observasi dan wawancara agar hasil penelitian lebih komprehensif. Penelitian yang akan datang diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel – variabel lain yang turut mempengaruhi kualitas layanan perizinan IMB berbasis *e- Government* di Kota Bandung agar hasil penelitian dapat dilihat dengan sudut pandang yang lebih luas. Adapun variabel lain yang diperkirakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* di DPMPTSP Kota Bandung yang direkomendasikan peneliti adalah variabel koordinasi dan kepemimpinan. Variabel koordinasi disinyalir memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* karena pada penelitian ini salah satu masalah krusial adalah masalah koordinasi antar dinas dengan Dinas Tata Ruang

dan Cipta Karya, terdapat banyak sekali ketidaksesuaian data pemohon perizinan IMB pada DPMPTSP dan Distarcip terutama setelah dilakukan pengarsipan digital sehingga dapat menghambat proses layanan perizinan IMB. Variabel kepemimpinan disinyalir memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* karena pada penelitian ini peneliti menemukan bahwa peran pemimpin ataupun kepala dinas dapat mempengaruhi kinerja aparat dalam mengimplementasikan kebijakan terkait layanan perizinan IMB berbasis *online*.

### **5.2.2 Saran Praktis**

Dari hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* (studi pada DPMPTSP Kota Bandung) peneliti mengajukan beberapa saran, yaitu:

1. Agar DPMPTSP Kota Bandung lebih banyak mengadakan sosialisasi mengenai layanan perizinan IMB berbasis *e- Government* kepada masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media. Selain itu, diharapkan DPMPTSP dapat secara rutin memperbaharui segala informasi publik pada situs resminya agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi publik yang dibutuhkan.
2. Agar DPMPTSP Kota Bandung dapat lebih memperhatikan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui surat elektronik, platform sosial media, dan mempermudah penggunaan kolom penampung pengaduan yang dapat diakses melalui situs resmi DPMPTSP Kota Bandung

sehingga masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan keluhan, kritik, serta saran tentang pelayanan yang diberikan.

3. Agar DPMPTSP dapat meningkatkan koordinasi dengan Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya dalam menerbitkan perizinan IMB, terutama dalam memperbaharui data dan informasi terkait pemohon perizinan IMB. Hal tersebut perlu dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan data pemohon yang disebabkan oleh data perbedaan data yang terdapat di DPMPTSP dan Distarcip Kota Bandung.
4. Agar DPMPTSP dapat meningkatkan kualitas *server* yang digunakan untuk situs resmi DPMPTSP Kota Bandung agar selalu dapat diakses kapanpun sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan IMB tanpa harus mengunjungi kantor DPMPTSP Kota Bandung. Selain itu, kualitas server sangat mempengaruhi proses pengunggahan dokumen persyaratan pengajuan perizinan IMB online serta untuk memantau follow up berkas pengajuan pemohon secara online.
5. Agar DPMPTSP dapat lebih berorientasi kepada kepuasan masyarakat sehingga dapat terus memperbaiki sistem dan layanan sesuai dengan standar pelayanan minimal serta tetap memperhatikan standar operasional prosedur yang berlaku.