

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisa pada bab sebelumnya maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari 17 unsur atau indikator pelayanan, 14 unsur termasuk kedalam kinerja pelayanan Sangat Baik yaitu unsur kenyamanan dan keamanan lingkungan dengan nilai 3.483, unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dengan nilai 3.428, unsur tanggung jawab petugas pelayanan dengan nilai 3.411, unsur kenyamanan masyarakat dalam berinteraksi dengan petugas pelayanan dengan nilai 3.40, unsur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3.372, unsur kejelasan persyaratan pelayanan dengan nilai 3.344, unsur kesungguhan petugas unit pelayanan dalam membantu masyarakat dengan nilai 3.333, unsur kejelasan prosedur pelayanan dengan nilai 3.328, unsur kejelasan petugas unit pelayanan dengan nilai 3.317, unsur kewajaran biaya pelayanan dengan nilai 3.311, unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai 3.306, unsur kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3.294, unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan dengan nilai 3.267 dan unsur kepedulian petugas unit pelayanan terhadap masyarakat dengan nilai 3.267

Sedangkan 3 unsur yang termasuk kedalam kinerja pelayanan Baik adalah unsur respon terhadap keluhan dan saran dari masyarakat

dengan nilai 3.15, unsur kecepatan dan ketepatan pelayanan dengan nilai 3.139 dan unsur kepasian jadwal pelayanan dengan nilai 3.083

2. Dari 5 variabel pelayanan publik, 3 variabel termasuk dalam kinerja pelayanan Sangat Baik yaitu *Tangible* dengan nilai 3.380, *Reliability* dengan nilai 3.369, *Emphaty* dengan nilai 3.300

Sedangkan 2 variabel lainnya termasuk dalam kinerja pelayanan Baik yaitu *Assurance* dengan nilai 3.242 dan *Responsive* dengan nilai 3.144

3. Dari analisis secara keseluruhan, Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu & Penanaman Modal (BPPTSP & PM) Kota Denpasar mendapatkan nilai 81.52 dengan mutu pelayanan 'A' dan kinerja pelayanan 'Sangat Baik'.

B. Saran

1. Secara keseluruhan, perlu lebih ditingkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan yang maksimal bagi masyarakat pengguna layanan jasa di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu & Penanaman Modal (BPPTSP & PM) Kota Denpasar meskipun tidak terdapat unsur atau indikator dan variabel yang termasuk dalam kinerja pelayanan 'Kurang Baik' dan 'Tidak Baik'.
2. Perlu adanya perbaikan dan perhatian serius untuk variabel pelayanan publik yang mendapatkan nilai terendah yaitu *Responsive* (unsur respon terhadap keluhan dan saran dari masyarakat serta unsur kecepatan dan ketepatan pelayanan)

3. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung sudah cukup memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Tetapi diperlukan fasilitas penunjang tambahan seperti kipas angin atau *air conditioner* (AC) di ruang tunggu pelayanan agar memberikan kenyamanan yang maksimal bagi pengguna layanan jasa di lingkungan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu & Penanaman Modal (BPPTSP & PM) Kota Denpasar.

