

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti dan telah dijabarkan pada BAB IV, peneliti menyimpulkan terkait Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Bintaro Kecamatan Pesanggrahan adalah sebagai berikut:

Pertama, hasil yang didapatkan mengenai kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah bagus yaitu sebesar 74,65%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PTSP Kecamatan Pesanggrahan sudah dirasa cukup baik dalam segi fasilitas pendukung pelayanan, keramahan pegawai dalam melayani. Hasil penelitian tersebut diatas angka 65% yang mana lebih besar dari hipotesis penelitian. Hal ini ditunjang dari indikator tangibles dan indikator empathy. Pada indikator tangibles berkenaan tentang bukti fisik dari PTSP Kecamatan Pesanggrahan yang dinilai sudah baik dalam menyediakan fasilitas. Penampilan pegawai memakai seragam yang sopan serta ramah dan tersenyum saat sedang melayani.

Kedua, pada indikator empathy memperoleh hasil persentase tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu sebesar 79,39%. Pada indikator empathy berkenaan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, melayani dengan memberi perhatian untuk para pengguna layanan melakukan komunikasi dengan baik saat berlangsungnya pelayanan. Responden merasa terobati kekecewaannya karena pegawai berusaha memenuhi kebutuhan pengguna layanan dalam proses perizinan dan non perizinan.

Ketiga, dalam pelayanan one day service yaitu terfokus pada indikator reliability memperoleh hasil lebih rendah dengan indikator lain yaitu hanya sebesar 69,65%. Hasil tersebut lebih rendah dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Aspek yang mempengaruhi pada indikator reliability memiliki persentase rendah adalah karena kekecewaan pengguna layanan one day

service belum tepat waktu atau belum sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam proses pelayanan one day service, tidak ada pembagian sub bagian pegawai yang khusus dalam proses penyelesaian one day service sehingga pelayanan one day service tidak serta merta menjadi prioritas pelayanan.

Dalam penelitian yang berjudul Kualitas pelayanan one day service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bintaromemiliki hipotesis Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Bintarokurang dari 65%. Derajat kebebasan  $(dk) = (n - 1) = (78 - 1) = 77$  dan taraf kesalahan = 10% untuk uji satu pihak kiri, didapat nilai ttabel yaitu 1,664. Karena nilai thitung lebih besar dari pada nilai ttabel ( $18,627 > 1,664$ ) dan jatuh pada daerah penerimaan  $H_a$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis kerja ( $H_a$ ) diterima. Nilai R Square sebesar 0.818. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 81.8% berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 18.2% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan One Day Service di PTSP Kelurahan Bintaro, peneliti memberikan saran yaitu:

1. Pihak PTSP Kelurahan Bintaro diharapkan dapat menambah jumlah komputer dan alat pendukung lainnya agar proses pelayanan dapat lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan pelayanan perizinan dan non perizinan;
2. Pihak PTSP Kelurahan Bintaro diharapkan dapat menambah pegawai agar dapat meningkatkan profesional kerja dalam pelayanan agar terlaksana dengan baik dan lebih disesuaikan untuk masing-masing pelayanan di PTSP Kelurahan Bintaro agar tidak tumpang tindih dalam menyelesaikan pelayanan; dan

3. Pihak PTSP Kelurahan Bintaro diharapkan dapat memberikan pelayanan secara lebih akurat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.