

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Dalam bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah didapatkan oleh penulis pada penelitian penerapan e-government oleh DPMPTSP untuk peningkatan kualitas pelayanan public. Hasil yang tuliskan ini nantinya memunculkan adanya temuan baru dari penelitian yang telah dilakukan sehingga memunculkan adanya saran yang berikan oleh penulis kepada DPMPTSP terkait penerapan *Website* SIPANJIMAS yang telah dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan public.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penjelasan terkait penelitian yang telah dilakukan tentang penerapan e-government oleh DPMPTSP untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dikatakan bahwa penerapan yang dilakukan oleh DPMPTSP melalui *website* SIPANJIMAS ini sudah pada tahap interaksi. Hal ini dilihat dari beberapa tahap e-government. Tahap yang pertama yaitu publish yang berarti komunikasi satu arah oleh pemerintah dalam memberikan informasi, pada tahap ini DPMPTSP melakukan tahap publish dengan cara memberikan berbagai informasi yang dapat diketahui oleh masyarakat pada saat awal memasuki *website* SIPANJIMAS antara lain dengan mengetahui adanya pengaduan, manual book dan video tutorial, jumlah pengunjung *website*, jumlah pengunjung yang sedang melakukan perizinan, menu pelayanan, *website* DPMPTSP serta kontak yang dapat dihubungi.

Kemudian tahap kedua yaitu interaksi atau komunikasi dua arah, DPMPTSP dalam melakukan terkait komunikasi dua arah dengan cara memberikan dua cara dengan melalui pengaduan yang telah disediakan pada *website* serta adanya nomer handphone serta email untuk melakukan komunikasi kepada pihak dinas untuk masyarakat bila mana terjadi adanya kendala pada saat melakukan proses perizinan pada *website* SIPANJIMAS.

Selanjutnya tahap ketiga yaitu transaksi, pada website SIPANJIMAS tidak adanya transaksi dilakukan di karenakan karena dari 31 perizinan yang melakukan pembyaran hanya 3 perijinan sehingga belum bisa dijadikan sebagai tahap transaksi

Berdasarkan hasil penelitian dengan melihat kualitas pelayanan publik yang berikan oleh DPMPTSP terbilang sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat melalui indikator untuk mengukur kualitas pelayanan public digital dengan empat indikator yaitu yang pertama adalah efisiensi, efisiensi ini dilihat pada cara DPMPTSP memudahkan masyarakat mendapatkan informasi dengan membuat tampilan *website* secara rapi dan jelas sehingga memudahkan masyarakat dalam mencari perizinan yang akan dilakukan, selain itu pada *website* memberikan manual book dan video tutorial untuk membantu masyarakat menyelesaikan proses perizinan hingga akhir. Namun didalam hal ini masih terdapat sedikit kendala terkait bahasa yang diberikan pada manual book kurang bisa dimengerti.

Kemudian indikator kedua yaitu reliabilitas, reliabilitas ini terkait dari kelayakan serta kecepatan didalam mendapatkan pelayanan, DPMPTSP didalam melakukan proses pelayanan dilakukan sesuai SOP yang telah ditetapkan bila mana terjadi keterlambatan didalam proses perizinan yang dilakukan oleh dinas terkait maka pihak DPMPTSP secara cepat untuk mengingatkan serta melakukan adanya rapat untuk menyelesaikan masalah yang terjadi. Pada *website* SIPANJIMAS persyarat yang diberikan untuk melakukan proses perizinan tidak berbelit-belit sehingga memudahkan bagi masyarakat.

Selanjutnya pada indikator ketiga yaitu kepercayaan, dalam hal ini kepercayaan dapat dilihat sejauh mana masyarakat percaya kepada pemerintah, DPMPTSP melakukan berbagai cara untuk membuat masyarakat percaya dengan menyimpan data pribadi masyarakat di Dinkominfo serta membatasi akses kepada orang lain terkait data pribadi ini. Dari segi masyarakat, sebagian besar masyarakat pengguna *website* SIPANJIMAS percaya kepada dinas pemerintah didalam mengamankan data-data pribadinya karena bagi mereka pemerintah pastinya memiliki keamanan yang sangat baik.

Indikator yang empat yaitu dukungan masyarakat, dalam hal ini dukungan masyarakat berarti bagaimana DMPTSP memberikan bantuan untuk masyarakat memperoleh informasi terkait pelayanan. DPMPTSP memberikan dua cara bantuan yaitu dengan cara online melalui adanya *helpdesk* dan bantuan offline untuk masyarakat yang datang ke kantor. Hal ini dilakukan

dengan baik oleh para pegawai DPMPTSP. Adanya *website* SIPANJIMAS ini dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

## **5.2 Saran**

Berkaitan dengan hasil dan pembahasan penelitian ini, penulis memberikan saran kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan perizinan online melalui *website* SIPANJIMAS ini yaitu untuk terus mengikuti perkembangan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah agar jika terdapat sebuah kebijakan baru terkait persyaratan perizinan khususnya pada bidang kesehatan dapat diperbaharui dengan cepat sehingga tidak membuat masyarakat pengguna *website* mengalami kendala yang membuat waktu di dalam melakukan pelayanan menjadi terganggu. Selain itu DPMPTSP diharapkan memperbaiki terkait manual book yang telah dibuat dikarenakan manual book saat ini yang tersedia untuk membantu masyarakat melakukan proses perizinan hingga akhir memiliki bahasa yang kurang jelas dan susah untuk dipahami oleh masyarakat sehingga membuat masyarakat yang tidak paham harus melakukan perizinan dengan mengunjungi kantor.