

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini akan memaparkan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Bogor Tahun 2021.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada bab sebelumnya, DPMPTSP Kota Bogor di MPP Kota Bogor memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang ditetapkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP di MPP Kota Bogor sudah sesuai dengan SOP yang dimiliki berupa Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Bogor. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan DPMPTSP Kota Bogor di MPP Kota Bogor sudah memiliki standar pelayanan publik sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009
2. Faktor penghambat berasal dari aturan dan struktur organisasi yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Bogor masih belum optimal karena tidak adanya aturan yang mengikat sehingga DPMPTSP tidak memiliki garis komando sebagai penanggung jawab di MPP Kota Bogor. Faktor Pendukung berasal dari kesadaran petugas dalam memberikan pelayanan, pendapatan yang didapatkan oleh petugas sudah sesuai dengan peraturan Walikota, kemampuan dan keterampilan petugas sudah memiliki kriteria minimal, serta sarana dan prasarana yang strategis dan memadai bagi masyarakat yang melakukan pelayanan di MPP Kota Bogor. Dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung pelayanan DPMPTSP Kota Bogor di MPP Kota Bogor lebih banyak dibandingkan faktor penghambat

Pemerintah Kota Bogor khususnya DPMPTSP Kota Bogor telah menunjukkan niat dan komitmen Pemerintah untuk memberikan pelayanan *good governance* melalui pelayanan DPMPTSP Kota Bogor di MPP Kota Bogor. Hal tersebut ditunjukkan melalui standar pelayanan DPMPTSP Kota Bogor di MPP Kota Bogor yang sudah sesuai dengan

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang Standar Pelayanan Publik.

4.2 Saran

Setelah penulis melakukan penelitian secara langsung yang berhubungan dengan implementasi penyelenggaraan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kota Bogor Tahun 2021. Terdapat beberapa saran yang diharapkan berguna bagi DPMPTSP Kota Bogor. adapun saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Terkait aturan dan struktur organisasi dapat lebih dikembangkan agar mempunyai aturan yang mengikat serta garis komando berada di satu penanggung jawab bagi seluruh instansi. Saran yang dapat diberikan adalah Pemerintah Kota Bogor memberikan kuasa dan menegaskan tanggung jawab pengelola MPP Kota Bogor oleh DPMPTSP Kota Bogor. Instansi yang memberikan pelayanan di MPP Kota Bogor harus tunduk dan mengikuti aturan dan arahan DPMPTSP Kota Bogor. Hal tersebut perlu dilakukan agar kualitas pelayanan di MPP Kota Bogor dapat lebih ditingkatkan dan adanya rasa tanggung jawab bagi pemberi pelayanan
2. Mempertahankan kinerja baik kompetensi petugas pelayanan dengan terus diberikan pelatihan dan bimbingan. Pelatihan dan bimbingan bukan hanya diberikan kepada petugas yang baru bekerja, melainkan perlu adanya pelatihan dan pengembangan diri secara regular untuk terus meningkatkan pelayanan dan skill petugas pemberi pelayanan.
3. Mempertahankan dan melakukan perawatan sarana dan prasarana agar dapat selalu menunjang pelayanan dengan baik.