

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pemahasan maka peneliti dapat menarik kesimpulan yaitu :

1. Pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam dilihat dari dimensi *tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy* sudah baik ditambah hadirnya Mal Pelayanan Publik memberikan akses kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, sarana dan prasarana yang ada di MPP juga terbilang sudah memadai namun masih belum adanya fasilitas jalur khusus dan kursi roda bagi penyandang disabilitas, masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan sistem OSS tersebut masih sering bermasalah karena sistem tersebut dikeluarkan oleh pusat sehingga daerah tinggal mengadopsi jika terjadi error daerah harus kordinasi terlebih dahulu ke pusat. Sehingga mengakibatkan mengulur waktu dalam pengurusan perizinan.
2. Faktor pendukung kualitas pelayanan perizinan yang diutarakan oleh Moenir juga sudah diterapkan dengan baik oleh DPMPTSP Kota Batam yaitu faktor kesadaran yang dimiliki oleh petugas dan aparatur sudah baik, DPMPTSP sudah memiliki aturan yang jelas mengenai pelayanan

perizinan, faktor organisasi dalam DPMPTSP sudah memiliki struktur dan Tupoksi yang jelas, pendapatan aparatur DPMPTSP sudah memenuhi kebutuhan hidup yang baik dan sejahtera walaupun tidak menjamin tidak terjadinya pungutan liar, petugas sudah memiliki kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan sarana prasarana sudah terbilang baik dan lengkap berkat hadirnya Mal Pelayanan Publik Kota Batam.

5.2 Saran

1. Pemerintah Kota Batam melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, diharapkan semakin meningkatkan pelayanan khususnya dalam pengurusan perizinan di Kota Batam dengan tidak menyulitkan atau membingungkan masyarakat maupun pelaku usaha yang disebabkan adanya pelimpahan wewenang antara BP dan Pemko Batam.
2. Sosialisasi penerapan sistem pengurusan perzininan secara online melalui OSS (*Online Single Submission*) pemerintah pusat dan daerah diharapkan semaksimal mungkin dalam pemberian sosialisasi dan simulasi agar tidak ada lagi masyarakat yang belum mengetahui atau pun yang belum mengerti sistem penerapan OSS tersebut sehingga mendapatkan *feedback* yang baik dan kelancaran dalam pengurusan perizinan khususnya di Kota Batam.