

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi Peraturan Walikota Serang Nomor 26 Tahun 2018 terkait Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kota Serang telah telah terlaksana dengan baik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang meskipun ada dua prinsip yang impleentasinya belum maksimal. Pelaksana pelayanan telah melakukan kewajibannya dengan baik dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan dengan mudah sesuai dengan kebutuhannya. Hanya saja dalam prinsip sederhana sudah terlaksana akan tetapi belum maksimal dikarenakan kurang memudahkan masyarakat dari sistem online yang sering mengalami kendala. Kemudian terkait prinsip partisipatif kurangnya melibatkan masyarakat dalam hal penyusunan standar pelayanan.
2. Hambatan yang dirasakan dari pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Serang yaitu pertama, dari sistem online yang sering down

yang mengakibatkan masyarakat menjadi kesulitan dalam proses pelayanan perizinannya. Kedua, terkait sarana dan prasarana masih kurang karena masih terjadi antrian dalam mengisi pelayanan mandiri. Inilah yang membuat pelayanan belum maksimal, sehingga masyarakat belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan diatas maka penulis dapat memberikan saran-saran yaitu:

1. Penulis menyarankan agar penyelenggaraan prinsip-prinsip standar pelayanan publik di DPMPTSP kota Serang yang sudah terlaksana dengan baik agar senantiasa dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya.
2. Saran penulis untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang diharapkan melakukan pembaharuan terkait pelayanan sistem onlinenya yang bernama *sicantikcloud* agar masyarakat dapat mudah mengakses pelayanan perizinan secara online.

3. Penulis menyarankan agar lebih ditingkatkan lagi penyediaan fasilitas pelayanan mandiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dalam hal sarana dan prasarana.

Dalam hal ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang diharapkan lebih memperhatikan prinsip standar pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan semaksimal mungkin.