

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian masyarakat pemohon terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu dalam menerbitkan perizinan SIUP di Kota Kediri dengan teori Zeithaml 10 dimensi kualitas pelayanan adalah tentang *tangible*, *competence*, *courtesy*, *communitation* sangat baik. Penilaian masyarakat pemohon terhadap *reliable*, *araesponsiveness*, *credibilitas*, *security*, *aces* sudah cukup baik. Penilaian masyarakat pemohon terhadap *understanding the customer* kurang baik.

Setelah para masyarakat pemohon perizinan SIUP diwawancarai tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri dengan menggunakan teori 10 dimensi, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada adalah cukup baik.

2. Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ditinjau dari Etika Pelayanan Islam

Setelah dilakukannya penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri, Walaupun pemerintahan dalam memberikan pelayanan tidak mencari keuntungan

seperti pelayanan jasa yang pada umumnya, akan tetapi pelayanan disana terdapat pelayanan perizinan yang dilakukan sesuai dengan etika pelayanan dalam Islam seperti *fathanah*, *amanah*, dan *tabligh*.

B. Saran

Dari kesimpulan diatas, peneliti akan memberikan saran yang mungkin dapat digunakan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan:

1. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada DPMPTSP adalah selalu berusaha terus untuk meningkatkan sistem pelayanan dan kualitas pelayanan khususnya kualitas pelayanan terhadap perizinan SIUP, serta mempertahankan kualitas-kualitas yang sudah ada, agar masyarakat pemohon senantiasa untuk mengurus segala perizinan khususnya perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan.
2. Saran yang dapat diberikan peneliti kepada peneliti selanjutnya, bahwa penelitian yang saya lakukan ini hanya berupa pada masyarakat pemohon perizinan SIUP tentang penilaian mereka tentang kualitas pelayanan dengan teori pada 10 dimensi diatas. Sehingga diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian yang saya lakukan.