

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya, sesuai dengan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana Peranan Kualitas Layanan (SERVQUAL) Pada Kepuasan Pelaku UMKM Kecamatan Dagangan: Studi Pada Unit Layanan *Online Single Submission* (OSS) di Mall Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun, Jawa Timur. Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan Kualitas Layanan (SERVQUAL) pada Unit Layanan *Online Single Submission* (OSS) DPMPTSP Kabupaten Madiun meningkatkan kepuasan Pelaku UMKM Kecamatan Dagangan. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan positif yang diberikan responden pada kuesioner, studi kasus pada *Online Single Submission* (OSS). Sebagian besar responden menjawab Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS). Dari hasil analisis deskriptif dan kuantitatif di atas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Penerapan bukti fisik (*tangible*) pada pelayanan dapat dikatakan baik, karena kebanyakan responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada 5 indikator pernyataan dalam variabel ini.

2. Keandalan (*Reliability*)

Penerapan keandalan (*reliability*) pada pelayanan dapat dikatakan baik, karena kebanyakan responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada 5 indikator pernyataan dalam variabel ini.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Penerapan daya tanggap (*responsiveness*) pada pelayanan dapat dikatakan baik, karena kebanyakan responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada 5 indikator pernyataan dalam variabel ini.

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Penerapan jaminan (*assurance*) pada pelayanan dapat dikatakan baik, karena kebanyakan responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada 5 indikator pernyataan dalam variabel ini.

### 5. Empati (*Empathy*)

Penerapan empati (*empathy*) pada pelayanan dapat dikatakan baik, karena kebanyakan responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada 5 indikator pernyataan dalam variabel ini.

Dari penjelasan di atas diketahui bahwa DPMPTSP Kabupaten Madiun tidak hanya bekerja sesuai aturan nasional dalam penerapan *Online Single Submission* (OSS) namun juga memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelaku usaha yang mencari izin. Dalam pelayanan ini, petugas pencarian izin sudah menerapkan SOP dan menyediakan fasilitas terbaik untuk pemohon. Hal ini dilakukan agar masyarakat tidak merasa takut dalam pencarian izin usaha. Karena pada kenyataannya, pencarian izin usaha tidak sulit seperti yang dibayangkan oleh masyarakat. Selain itu, semakin banyak pelaku usaha yang mengurus perizinan maka akan menambah nilai investasi terhadap daerah. Sehingga dalam jangka waktu yang panjang, masyarakat dapat mengembangkan usaha dan selalu mengurus perizinan produk dengan mudah.

## 4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diambil dari hasil analisis dan pembahasan di atas, sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun mengevaluasi ulang pelayanan yang telah diberikan kepada pelaku usaha dan meningkatkan pelayanan tersebut, khususnya pada indikator variabel yang masih menghasilkan respon negatif. Sehingga, masyarakat dapat merasakan kepuasan yang maksimal atas pelayanan yang telah diberikan oleh petugas.
2. Diharapkan penelitian ini dapat dipertimbangkan sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti terkait penerapan kualitas pelayanan (SERVQUAL) untuk meningkatkan kepuasan disarankan menambahkan pertanyaan terbuka pada kuesioner yang ditujukan kepada responden, agar responden dapat menyampaikan pendapat pribadi mereka sehingga peneliti dapat memperoleh lebih banyak informasi.