

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Implementasi prosedur pelayanan izin pada saat ini belum berjalan dengan baik bagi setiap pemohon izin usaha hotel di Kota Bandung karena masih terdapat oknum-oknum yang memanfaatkan kesempatan dari pemohon izin seperti titawar - menawar, izin UUG (HO) yang diberikan tidak sesuai dengan kriteria, masih terdapat calo di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT-BOSS Kota Bandung), izin yang masih diproses lama, banyak perizinan yang harus dilalui, adanya manipulasi data yang dilakukan oleh kedua belah pihak baik itu pemohon izin dan pemberi izin, dan penyalahgunaan wewenang oleh aparat pemerintah serta penyelesaian izin yang tidak sesuai dengan SOP (*standard operational procedures*) yang telah ditentukan.
2. Koordinasi Perizinan Satu Atap (*Bandung One Stop Service*) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung No.02 Tahun 2002 telah dirasakan efektif bagi pemohon izin di Kota Bandung karena proses yang cepat dan singkat karena dapat memangkas kendal birokrasi, efisiensi waktu, efisiensi biaya, pemrosesan permohonan izin yang

dilakukan secara terpadu dan bersamaan, penyederhanaan sistem, serta dapat meningkatkan citra pelayanan publik yang baik bagi masyarakat yang telah merasakan pelayanan perizinan yang diberikan oleh pemerintah melalui aparat yang ada di kantor lembaga teknis pemerintah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT-BOSS Kota Bandung).

## B. REKOMENDASI

1. Ketepatan waktu pelayanan perizinan yaitu waktu tunggu dan waktu proses menjadi kunci utama kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah.
2. Ketepatan waktu proses penyelesaian izin harus disesuaikan dengan SOP (*standard Operational Procedure*) yang telah ditentukan.
3. Kotak aspirasi sebagai wadah kritik dan saran hendaknya dijadikan wadah sebagai evaluasi bersama kinerja aparat pemerintah di kantor BPPT Kota Bandung dan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.
4. Perlu adanya motivasi yang baik diantara kedua belah pihak dalam hal ini aparat negara dengan pemohon izin agar tercipta kualitas pelayanan yang baik
5. Hendaknya referensi izin dari pemohon harus lengkap dan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan oleh peraturan daerah agar bangunan hotel tidak melanggar aturan yang berlaku di Kota Bandung

6. Peningkatan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum serta mendorong upaya meningkatkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dalam memperoleh izin usaha hotel di Kota Bandung dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
7. Dari aparat pemerintah diharapkan dituntut adanya kemampuan yang baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku, dan training yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan saat ini.
8. Sistem Pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian dari anak cabang atau dari suatu sistem pelayanan yang terganggu maka akan mengganggu keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan mahal biayanya, serta kualitasnya rendah atau lama nyawa waktu pengurusan izin maka akan merusak citra pelayanan di Kantor Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kota Bandung (BPPT-BOSS Kota Bandung).
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan izin, kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan, perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan izin adalah indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik.
10. Peran Pemerintah sebagai regulasi perlu dioptimalkan lagi agar tidak ada pihak yang dirugikan dan disalahkan.
11. Perlu adanya pelatihan kerja seperti pendidikan dan pelatihan serta evaluasi kinerja untuk meningkatkan mutu pelayanan izin usaha pariwisata di

matamasyarakat

Kota

Bandung

padaumumnyadanpemohonizinpadakhususnya.

