

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Kesimpulan Umum

Berdasarkan analisis dan hasil pembahasan, dapat diambil kesimpulan umum yaitu secara garis besar, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung sudah melaksanakan pelayanan secara efektif, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan dinilai baik. Hal ini dibuktikan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh BPPT Kota Bandung.

2. Kesimpulan Khusus

Dari pembahasan tentang hasil penelitian dalam Bab IV, penulis membuat beberapa kesimpulan khusus tentang kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, di antaranya adalah sebagai berikut.

- a. Mengenai kinerja dari BPPT Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanannya secara umum sudah bisa dikatakan efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari proses pelaksanaan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh BPPT yang sudah sesuai dengan prosedur pelaksanaan standar yang telah ditetapkan oleh BPPT. Hal ini berkaitan dengan alur atau proses pembuatan perizinan yang mencakup prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, seperti kepastian waktu, kepuasan pelanggan, kenyamanan dan kemudahan saat

pembuatan perizinan berlangsung dan lain-lain. Selain itu, kinerja yang baik ini didukung pula oleh kualitas sumber daya aparatur yang professional dalam melaksanakan tugasnya sebagai abdi negara dengan memberikan yang terbaik bagi masyarakat dan pelayanan secara optimal.

- b. Kendala yang dihadapi oleh BPPT Kota Bandung dalam pelaksanaan pelayanan perizinan sering kali terjadi dalam hal kepastian waktu. Hal ini disinyalir menyebabkan terjadinya praktek percaloan dan oknum pegawai yang memanfaatkan situasi seperti ini. Tidak dipungkiri hal di atas bisa terjadi, akan tetapi BPPT sendiri sudah mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan seperti itu. Langkah antisipasi yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung adalah dengan pengawasan secara ketat dari penerimaan warga dan pendaftaran pengurusan perizinan, sampai kepada proses pembuatan perizinan, dan berakhir ketika keluarnya surat izin tersebut. Hal ini diharapkan dapat meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan seperti di atas.
- c. Upaya yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memberikan pelayanan prima dan terciptanya *good governance* sudah dilakukan melalui beberapa cara. Pertama, untuk meningkatkan kualitas dan mutu serta kapabilitas para pegawai yang ada di instansi BPPT Kota Bandung, BPPT Kota Bandung membuat beberapa inovasi. Di antara inovasi tersebut adalah diadakan program pendidikan dan latihan (Diklat) bagi seluruh staf dan jajaran pegawai yang ada di BPPT Kota Bandung. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi

masyarakat agar tercipta pelayanan publik yang prima dan pada akhirnya tercipta tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kedua, pelaksanaan survey yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung kepada masyarakat pengguna jasa layanan perizinan. Survey ini menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh BPPT Kota Bandung, yang pada akhirnya akan memunculkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPPT sebagai lembaga pelayanan publik yang mengurus segala perizinan dalam satu tempat (*One Stop Service*). Upaya lain yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas kinerja para pegawainya adalah menyusun laporan akuntabilitas kinerja yang dilakukan setiap bulan. Laporan akuntabilitas ini dimaksudkan agar menjaga transparansi pembuatan perizinan sesuai dengan standar operasional yang ada.

B. Rekomendasi

Setelah penjelasan dari kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa rekomendasi terkait hasil penelitian yang telah dilakukan, di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Untuk BPPT Kota Bandung

Ada pun rekomendasi dari penulis untuk BPPT adalah sebagai berikut.

- a. Sebagai lembaga yang telah dikenal baik oleh masyarakat sebagai lembaga pelayanan publik yang prima dalam hal pelayanan yang optimal kepada masyarakat, BPPT harus senantiasa melakukan evaluasi yang bersifat

komprehensif kepada seluruh sektor yang terlibat dalam proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan yang optimal ke depannya.

- b. Perlu dilakukan reformasi birokrasi secara berkesinambungan agar alur pembuatan dan proses pelayanan perizinan dapat ditingkatkan kualitasnya, dalam hal kemudahan mengakses sistem pendaftaran secara *online*, kejelasan prosedur pendaftaran pembuatan perizinan, sampai kenyamanan saat proses pembuatan hingga keluarnya surat perizinan yang diperlukan oleh masyarakat.
- c. Orientasi publik perlu dikedepankan oleh BPPT Kota Bandung, karena semenjak berdirinya lembaga ini, sudah diciptakan dengan maksud untuk mengatasi berbagai masalah yang terjadi berkaitan dengan segala macam perizinan disertai dengan alur birokrasi yang buruk.
- d. Prinsip-prinsip pelayanan yang baik harus menyertai setiap kegiatan yang dilakukan oleh BPPT, karena pada hakikatnya BPPT ada demi masyarakat, dan pada akhirnya akan tercipta suatu sistem tata pemerintahan yang baik yang kita dambakan keberadaannya (*good governance*). Tentu harus disertai dengan semangat perubahan untuk menciptakan itu semua. Hal ini membutuhkan kerja sama semua *stake holder* yang terkait dengan perkembangan BPPT Kota Bandung sendiri. Apabila hal-hal yang telah diutarakan di atas sudah terlaksana, bukan tidak mungkin indeks pelayanan publik Indonesia bisa sejajar dengan negara-negara yang lainnya.

2. Untuk Masyarakat

Rekomendasi bagi masyarakat sebagai pengguna layanan BPPT, atau calon pengguna layanan BPPT, amatlah penting. Oleh karena itu, ada beberapa rekomendasi bagi masyarakat, seperti :

- a. Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan pembuatan perizinan yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung merupakan subjek dari pelayanan publik. Oleh karena itu, diharapkan masyarakat dapat ikut berpartisipasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menggunakan jasa layanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- b. Selain itu, masyarakat diharapkan aktif untuk memberikan saran untuk perkembangan BPPT Kota Bandung ke depannya agar kualitas pelayanan yang diberikan BPPT semakin baik dan semakin dipercaya oleh masyarakat, sehingga masyarakat tidak ragu lagi untuk menggunakan jasa BPPT sebagai lembaga yang berwenang untuk memproses segala izin dan perizinan yang masyarakat butuhkan.
- c. Masyarakat perlu bekerja sama dengan BPPT untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga terjadi hubungan yang sinergis dan konstruktif antara BPPT dan masyarakat demi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas

3. Untuk Mahasiswa Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan

Penulis perlu menyampaikan rekomendasi bagi para mahasiswa jurusan Pendidikan Kewarganegaraan, karena mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan

dituntut untuk mampu memahami berbagai kejadian yang terjadi dalam sistem pemerintahan di negara kita ini. Ada pun rekomendasinya adalah sebagai berikut.

- a. Mahasiswa perlu meningkatkan ilmu dan wawasannya mengenai sistem pemerintahan, agar dapat memahami segala kejadian dan fenomena yang ada dalam sistem pemerintahan negara Indonesia, dan pada akhirnya akan mendapatkan solusi atas permasalahan yang terjadi.
- b. Mahasiswa hendaknya melakukan berbagai kajian-kajian tentang sistem pemerintahan dan kebijakan publik yang berkaitan erat dengan kehidupan akademik. Hal ini dimaksudkan agar mahasiswa memiliki pemikiran kritis dan konstruktif yang bisa digunakan dalam membangun kualitas sumber daya yang berguna untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang optimal.

