

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini ditujukan untuk mengukur kualitas pelayanan peneliti menggunakan 5 dimensi yaitu; *Reability*, *Responsiviness*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphaty*. Berdasarkan hasil eksplorasi peneliti mengenai Pelayanan Pemberian Izin Pelaksanaan Pameran Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021 sudah mengeluarkan 46 surat rekomendasi teknis pameran di beberapa tempat *indoor/ outdoor* di wilayah DKI Jakarta. Argumentasinya terdapat pada *Reliability* (Keandalan) yang telah ditetapkan pada SK Kepala Dinas PPKUKM nomor 198 tahun 2021 tentang prosedur tetap (SOP) penyelenggaraan pameran baik indoor maupun outdoor selama pandemi covid-19.

Kemudian pada dimensi *Resposiviness* (Daya Tanggap) masih terdapat kekurangan karena pihak instansi masih kurangnya mensosialisasikan pelayanan pembuatan izin rekomendasi teknis pameran. Argumen *Assurance* (Jaminan) sudah baik jaminan yang didapat mengenai fasilitas yang diterima sangat sesuai *standard* yang telah ditentukan. Argumen lain pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) sudah dapat dibilang memuaskan karena proses dalam penyerahan berkas-berkas untuk mengajukan pameran sudah sesuai ditentukan, karena jika semua tidak terpenuhi maka surat izin rekoemendasi teknis pameran tidak akan terbit. Terakhir, Dimensi *Emphaty* (Empati) sudah memberikan respon baik dan

memiliki rasa kepedulian lebih terhadap para pemohon yang ingin mengajukan surat izin rekomendasi teknis pameran.

Berdasarkan berdasarkan hasil penelitian dari dimensi keandalan, jaminan, dan bukti fisik atau langsung, empati. Menyatakan sudah berjalan dengan baik sebagai pengukuran kualitas pelayanan, kecuali pada dimensi daya tanggap karena masih belum kurang optimal karena terdapat minimnya sosialisasi yang diberikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Pemberian Izin Pada Pelaksanaan Pameran Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas PPKUKM Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021 sudah dikategorikan efektif (memuaskan) berdasarkan pendekatan konseptual yang diterapkan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Dengan adanya kekurangan di salah satu dimensi maka peneliti memberikan masukan mengenai Pelayanan Pemberian Izin Pada Pelaksanaan Pameran Di Masa Pandemi Covid-10 Pada Dinas PPKUKM Provinsi DKI Jakarta agar lebih mensosialisasikan lagi menggunakan media digital yang terdapat saat ini. Karena pameran merupakan salah satu sektor yang bisa memulihkan perekonomian saat pandemi, setelah itu penerapan dalam pembuatan surat izin rekomendasi teknis dapat melakukan digitalisasi agar masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan informasi.