

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pada pembahasan Bab IV mengenai Pengaruh Pelayanan Perizinan melalui Jakevo terhadap Kepuasan Pengusaha UMKM di Kecamatan Cipayung Jakarta Timur, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dan memberikan beberapa saran sebagai masukan.

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis data mengenai variabel Pelayanan Perizinan melalui Jakevo (X) yang dilihat dari rata-rata skor jawaban responden yang mewakili indikator pengukuran terhadap variabel Pelayanan Perizinan melalui Jakevo diperoleh rata-rata skor sebesar 87,7 karena Pegawai memberikan pelayanan secara baik dan merata yang termasuk dalam kategori sangat baik. Dari hasil tersebut dapat dikatakan Pelayanan Perizinan melalui Jakevo di Kecamatan Cipayung Jakarta Timur berjalan dengan baik.
2. Dari hasil data mengenai variabel Kepuasan Pengusaha UMKM (Y) yang dilihat dari rata-rata skor jawaban responden yang mewakili indikator pengukuran terhadap variabel Kepuasan Pengusaha UMKM diperoleh rata-rata skor sebesar 86,3 karena Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan yang termasuk dalam kategori sangat baik. Dari

hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cipayung sudah sangat baik.

B. Saran

Dari penelitian berupa pengamatan dan analisis yang diperoleh, dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada Kecamatan Cipayung Jakarta Timur. Dari hasil kuesioner diperoleh rata-rata skor terendah yang menjadi acuan penulis dalam memberikan saran, antara lain
 - a. Untuk variabel pelayanan perizinan melalui Jakevo yang masih kurang ialah indikator mengenai akuntabilitas karena Pegawai selalu disiplin dan bertanggung jawab dalam bekerja. Yakni, Kebijakan dan program berupa informasi pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor Kecamatan Cipayung perlu di sosialisasikan dan harus lebih transparan lagi kepada masyarakat.
 - e. Untuk variabel indikator kepuasan pengusaha UMKM yang masih harus diperbaiki menurut hasil skor responden ialah indikator Kepuasan terhadap akses layanan Surat Ijin Usaha. Yakni, Kenyamanan sarana dan prasarana.
 - b. Perlu diperhatikan lagi dan perlu diperbaiki kondisi sarana dan prasarana yang tersedia di kantor Kecamatan Cipayung.
2. Dari hasil rata-rata kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa puas terhadap pelayanan

yang diberikan oleh petugas. Untuk itu, hendaknya tetap dipertahankan serta terus meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi.

3. Tetap terbuka dalam menerima aspirasi masyarakat dalam bentuk kritik dan saran, demi memberikan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat pengguna atau penerima pelayanan.

