

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil analisis dari tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan (X) rata-rata diperoleh dengan indeks 87 pada kategori yang sangat baik. Hasil tersebut, menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan perizinan melalui sistem OSS (Online Single Submission) di Dinas Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kulon Progo sangat baik.
2. Hasil analisis dari tingkat Kepuasan Pelaku Usaha (Y) rata-rata diperoleh dengan indeks 84 pada kategori puas. Hasil analisis tersebut, menunjukkan bahwa dengan adanya layanan sistem OSS (Online Single Submission) di di Dinas Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kulon Progo dapat meningkatkan* kepuasan bagi para pelaku usaha dalam memproses izin usahanya.
3. Pengaruh dari Kualitas Pelayanan Perizinan dan Kepuasan Pelaku Usaha, dilakukan dengan beberapa pengujian hubungan antar variabel menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan para pelaku usaha. Dan hasil analisis pada penelitian ini, diperoleh bahwa “Adanya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Para Pelaku Usaha (Y)”.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada penelitian ini, pelayanan perizinan berusaha dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) dinilai sudah baik dan memuaskan. Pada penelitian kualitas pelayanan dengan indikator kemudahan penggunaan memiliki perolehan indeks yang paling sedikit dibandingkan dengan indikator lainnya, walaupun indeks tersebut dinilai sudah baik, namun perlu peningkatan terutama struktur website dan kemudahan pengisian formulir. Selain itu juga pada penelitian kepuasan pengguna dengan indikator performance memiliki perolehan indeks yang paling sedikit dibandingkan dengan indikator lainnya, yang perlu adanya peningkatan pada menu dalam format OSS dan mempercepat akses loadingnya.

