

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil kajian maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. *Tangible, Reliability dan Empathy* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelaku usaha pada pelayanan perizinan Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian menunjukkan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelaku usaha pada pelayanan perizinan Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian.
- b. *Responsiveness dan Assurance* menunjukkan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelaku usaha pada pelayanan perizinan Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian.

#### **V.2 Implikasi Manajerial**

- a. Konsumen pada saat mendaftar untuk mengajukan perizinan tidak boleh mengantri terlalu lama.
- b. Pemrosesan dokumen yang sudah masuk/ di terima petugas harus cepat dan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan.
- c. Respon terhadap konsumen yang mengajukan pertanyaan perihal perizinan harus diperhatikan dan ditindaklanjuti dengan cepat.
- d. Petugas yang sedang melayani konsumen di loket pelayanan harus mencantumkan nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya.
- e. Petugas harus selalu stanby di tempat pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah di tentukan.
- f. Dokumen yang telah diterima oleh petugas pelayanan harus dijaga keamanannya agar tidak tertukar dan hilang.
- g. Isi dari dokumen harus di teliti dengan seksama dan akurat agar tidak terjadi kesalahan dalam menentukan arah selanjutnya.

### V.3 Saran

- Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, disarankan hal-hal sebagai berikut :
- a. Dimensi yang mempunyai pengaruh besar dalam menentukan kepuasan pelaku usaha pada pelayanan perizinan Pusat PVTTP adalah dimensi *assurance* dan indikator yang dominan dari dimensi tersebut adalah kesesuaian persyaratan teknis. Berdasarkan hal tersebut indikator ini perlu dipikirkan kembali oleh pembuat kebijakan di pelayanan perizinan Pusat PVTTP agar membuat persyaratan teknis yang lebih ringkas dan efisien tanpa membuang unsur-unsur penting yang harus dilakukan oleh pelaku usaha.
  - b. Tingkat kepuasan pelaku usaha terhadap pelayanan perizinan pada Pusat PVTTP dalam kategori Puas ditandai dengan nilai Chi-square sebesar 723.683, mengingat Pusat Perlindungan Varietas Tanaman sebagai salah satu instansi pemerintahan yang selalu dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam hal ini para pelaku usaha yang mengurus perizinan maka pihak manajemen Pusat Perlindungan Varietas Tanaman perlu selalu melakukan upaya peningkatan kualitas layanan dan melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan lanjutan sebagai landasan penetapan alternatif strategi kualitas pelayanan berikutnya.
  - c. Konsep hubungan antar dimensi dan indikator kepuasan pelaku usaha dalam penelitian ini relatif masih sederhana bila dibandingkan dengan kondisi riil yang lebih kompleks. Model jalur (*path model*) dalam penelitian ini dibentuk dari dimensi penentu kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) namun indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelaku usaha mungkin harus lebih diperinci lagi sehingga pengukuran kepuasan detail dan spesifik, beberapa diantaranya : 1) waktu penyelesaian, dalam arti waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, 2) produk pelayanan, dalam arti hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, 3) kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang

ditetapkan oleh unit pelayanan, 4) koordinasi antar bagian dan antar instansi, 5) kemudahan aksesibilitas telp/fax/email, dan 6) pelaksanaan pelayanan dan kendalinya.

- d. Segera direalisasikannya sistem perizinan secara *online* untuk membangun sistem informasi dan komunikasi pelayanan yang lebih intensif dan memungkinkan pelaku usaha lebih mudah dalam melakukan pengurusan perizinan sehingga efisien dalam waktu. Selain itu, perizinan secara *online* merupakan media pelayanan yang murah karena tidak perlu banyak tenaga/petugas .
- e. Penelitian mengenai kepuasan pelanggan ini perlu dilakukan secara berkala untuk memantau pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, dengan cara pemberian formulir kuesioner yang sederhana kepada pelaku usaha yang isinya diseragamkan dengan unit/instansi pelayanan lain yang ada di Kementerian Pertanian.

