

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam bab ini peneliti menguraikann tentang kesimpulan dari hasil penelitian penyelenggaraan pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame serta menyampaikan saran baik yang sifatnya secara teoritis maupun saran yang bersifat praktis. Saran yang bersifat teoritis dengan tujuan dapat memperkaya khasanah keilmuan khususnya dalam pengembangan Ilmu Pemerintahan dan saran yang bersifat praktis dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung belum optimal dilaksanakan, ini ditunjukkan dengan jawaban dari informan melalui beberapa indikator menyatakan pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame cukup, bahkan ada beberapa jawaban informan yang menyatakan kurang. Ini diperkuat oleh hasil penelitian kuantitatif dengan Skor total variabel Kualitas Pelayanan Publik yang terdiri dari 18 indikator untuk 30 pengguna layanan yang diteliti sebesar 1659, sedangkan skor total persentasenya sebesar 51,8%. Hasil kategorisasi menunjukkan bahwa skor total persentase dari Kualitas Pelayanan Publik terletak antara batas median dan kuartil III (antara 50% s/d <75%). Posisi ini menunjukkan tingkat Kualitas Pelayanan Publik untuk pelayanan izin penyelenggaraan reklame pada BPPT Pemda Kota Bandung tergolong cukup.
2. Faktor dominan yang menyebabkan belum optimalnya pelaksanaan pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame adalah faktor komunikasi birokrasi. Ini ditunjukkan dengan hasil jawaban

dari informan yang menyatakan bahwa kurang sosialisasi terhadap aturan yang ada, pegawai belum dapat merespon keinginan masyarakat, pegawai belum dapat menyelesaikan permasalahan pengguna layanan, ini semua adalah mengarah kepada tidak terbangunnya komunikasi dan interaksi antara pelaksana pelayanan dan pengguna layanan masih lemah.

3. Hasil penelitian menunjukkan temuan bahwa faktor komunikasi birokrasi merupakan penyebab belum optimalnya pelayanan publik dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung. Ini diperkuat dengan hasil penelitian kuantitatif yang menunjukkan bahwa seluruh item Komunikasi Birokrasi teruji valid. Koefisien korelasi antara skor item dengan skor total seluruh item seluruhnya positif dan signifikan. Faktor Komunikasi Birokrasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Tampak bahwa $|t \text{ hitung}|$ dari koefisien jalur Komunikasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik bernilai lebih besar dari $t \text{ tabel} = 1,96$. Menunjukkan pengaruh positif yang kuat dari Komunikasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Arah pengaruh positif merujuk pada nilai γ yang positif. Ini artinya semakin baik Komunikasi Birokrasi, semakin baik Kualitas Pelayanan Publik.
4. Hasil uji signifikansi pada model struktural menunjukkan bahwa koefisien jalur dari Komunikasi Birokrasi (KOMB) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (KUPP) teruji signifikan ($|t \text{ hitung}| > t \text{ tabel} = 1,96$). Berdasarkan hasil uji signifikansi ini beserta temuan tentang dominannya pengaruh dari Komunikasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik ($R^2 = 58,1\%$) dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Birokrasi merupakan faktor dominan yang berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pemda Kota Bandung.

5. Sumbangan teoritik dari hasil penelitian ini adalah membangun teori bahwa komunikasi birokrasi merupakan faktor dominan yang mempengaruhi belum optimalnya pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung. Ini membuktikan bahwa penyebab belum optimalnya pelayanan publik bukan hanya dari faktor perilaku birokrasi (Alamsyah, Utama, Nurdin, Kasman), budaya birokrasi (Utama, Thoha, Firman), sistem dan strategi pelayanan (ZET Libing), Struktur organisasi adaptif (Samahudin), kepemimpinan yang masih transaksional (Kaunang), perilaku organisasi koruptif (Surachmin), aspek-aspek kebijakan (Ramdhani, Hikmat, Suhartono), kualitas/kinerja Aparatur SDM (Asropi, Jati, Rohilie, Kurniasih, Darmawan), pengembangan Inovasi, teknologi informasi (Thoha, Firman), Orientasi kerja, struktur organisasi, kepemimpinan (Romli), belum diterapkannya prinsip good governance (Rajab, Jani, Savirani, Pribadi dan Hanif), Politik transaksional dan personalisasi kekuasaan (Savirani). Melainkan juga dikarenakan oleh faktor komunikasi birokrasi sebagai penyebab belum optimalnya pelayanan publik khususnya di Kota Bandung, faktor komunikasi birokrasi ini merupakan temuan hasil penelitian yang peneliti lakukan.

Atas dasar beberapa kesimpulan tersebut maka peneliti dapat mengemukakan saran sesuai dengan manfaat penelitian pada Bab Pendahuluan yaitu :

1. Manfaat Teoritis

- a. Dengan ditemukannya faktor komunikasi birokrasi sebagai faktor dominan yang menentukan belum optimalnya pelaksanaan pelayanan publik dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame maka diharapkan adanya penelitian lanjutan untuk mengetahui faktor lain yang menentukan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan

publik dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung.

- b. Dari hasil penelitian lanjutan tersebut diharapkan menemukan faktor-faktor lain selain faktor komunikasi birokrasi yang menentukan belum optimalnya pelayanan publik dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung sehingga dapat memperkaya khasanah pengembangan keilmuan dalam Ilmu Pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

- a. BPPT Kota Bandung dapat meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait dengan peraturan-peraturan, ketentuan-ketentuan dan mekanisme tentang pelayanan khususnya pelayanan izin reklame.
- b. Perlu dibangunnya komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan pengguna layanan misalnya melalui penyelesaian masalah pengguna layanan, memahami keinginan pengguna layanan serta dapat menjawab pertanyaan dari pengguna layanan.
- c. Selalu diupayakan cepat tanggap dan peka serta adanya rasa peduli terhadap aspirasi pengguna layanan selama aspirasi tersebut merupakan aspirasi yang dapat membawa kemajuan dan keberhasilan bagi Pemerintah Daerah Kota Bandung.
- d. Pegawai senantiasa selalu kreatif/ mencari cara kerja yang lebih baik untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.
- e. BPPT Kota Bandung perlu memberikan rasa kenyamanan kepada pengguna layanan dalam proses layanan dengan cara menambah pegawai untuk menyampaikan informasi awal kepada pengguna layanan.