

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah melakukan dan menganalisis temuan yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya mengenai Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Windows di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya berdasarkan pada fokus penelitian yaitu Faktor Waktu, Faktor Kecermatan dan Faktor Gaya Pemberian Layanan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor Waktu bahwa faktor waktu dalam pelaksanaan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya sudah dikatakan efektif karena mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat serta menghemat waktu dan menyederhanakan pekerjaan yang memungkinkan pengurusan siup lebih mudah dan pemohon tidak berkeluh kesah.
2. Faktor Kecermatan bahwa faktor kecermatan pegawai dalam hal melayani untuk mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan ini sudah dilakukan maksimal oleh petugas dan rata-rata pemohon juga merasa timbal balik pelayanan yang diberikan sangat baik, tanggap dan berjalan efektif karena cara pemohon sendiri untuk mengisi data yang dibantu dan dipandu oleh petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya sehingga data yang masuk pada sistem akurat dan sesuai dengan apa yang ditulis pemohon.

3. Faktor Gaya Pemberian Layanan bahwa faktor gaya pemberian pelayanan dalam hal melayani untuk mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan ini sudah diterapkan oleh petugas dan sudah diadakan pelatihan juga oleh pemerintah kota Surabaya tentunya timbal balik antara petugas dan pemohon sudah efektif untuk kelancaran pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan, dari gestur dan perlakuan oleh petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya kepada pemohon sudah dianggap baik oleh pemohon sehingga gaya pemberian pelayanan sudah cukup baik dan benar.

5.2. Saran

1. Agar waktu berjalan dengan apa yang sudah di atur dalam Surabaya Single Windows petugas hendaknya lebih cepat dan tepat dalam melaksanakan tugas dan server yang down harus diperbaiki lagi serta adanya sosialisasi mendalam tentang pendaftaran SIUP secara online
2. Petugas sudah tanggap kadang juga belum melihat pemohon yang masih kebingungan.
3. Gaya pemberian layanan petugas sudah baik akan tetapi kurang menggunakan keramahmatan sebagai hal yang utama untuk lebih memahami pemohon yang tentunya berbeda-beda karakter