

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Dari hasil analisis pengolahan data sebagaimana yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Pemberian pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas yang ada di subdit badan hukum, Direktorat Perdata – DITJEN AHU belum menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan. Hal ini berdasarkan dari persepsi dan harapan masyarakat yang menunjukkan hasil nilai kesenjangan atau gap dengan nilai skor negatif dari keseluruhan dimensi baik dimensi *Tangible*, *reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Dimana dimensi *responsiveness* menjadi titik krusial dan perlu penanganan secara serius tanpa mengesampingkan dimensi-dimensi lainnya.
- 2) Maka kondisi sistem, struktur dan staf dalam konteks kualitas pelayanan pengesahan badan hukum di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum belum maksimal. Terkait dengan penanganan dimensi *responsiveness* upaya meningkatkan kemampuan ,pengetahuan dan perilaku aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan dengan selalu berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan publik.

B. SARAN

Dari hasil penelitian yang didapat, maka dapat diusulkan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas :

1. Untuk meningkatkan sumber daya manusia baik dari segi pengetahuan maupun keahlian, melalui pendidikan teknis mengenai aplikasi SISMINBAKUM, dan pelatihan teknis mengenai substansi peraturan perundang-undangan di bidang perseroan. Hal ini dimaksudkan agar kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan lebih optimal.

2. Seyogyanya disediakan kotak saran sebagai bentuk proaktif penyedia layanan karena melalui kritik dan saran dapat diketahui apa saja yang menjadi keluhan, tanggapan dan keinginan pengguna layanan.
3. Penerapan standarisasi pelayanan agar tercipta *image* positif masyarakat sekaligus sebagai alat ukur kinerja pelayanan melalui penyusunan dokumentasi resmi yang berisi rincian teknis sistem pelayanan berdasarkan batasan mutu dan standar pelayanan yang memuat hal-hal sebagai berikut: Visi dan misi pelayanan, jenis pelayanan yang ditawarkan (utama, pendukung, tambahan), spesifikasi masyarakat yang dilayani, prosedur pelayanan (alur kegiatan) dan pengawasan dan pengendalian mutu pelayanan.

