

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa program Surabaya single windows di unit pelayanan terpadu satu atap Surabaya secara keseluruhan sudah efektif hal itu dapat dilihat dari ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai kenyamanan pelayanan dan Kemudahan pelayanan.

Pada program Surabaya Single Windows untuk mengurus perizinan rentang waktu yang di gunakan tergantung dari masing – masing perizinan dan setiap perizinan memiliki SOP yang berbeda mulai dari  $\pm 1$  sampai  $\pm 30$  hari.

Untuk UPTSA sendiri lamanya penyelesaian masih terdapat kendala mulainya sering terjadinya trouble pada jaringan internetnya, dan terkadang berkas yang ada di program sudah di verifikasi/ACC tetapi berkas yang diterima ada yang kurang, jadi antara program dan petugasnya kurang sinkron sehingga menimbulkan hambatan pelayanan dan memperlambat jadinya SK.

Dengan adanya persoalan yang menghambat berjalannya program Surabaya Single Windows di harapkan seluruh elemen baik dari petugas dan pemohon saling sinkron untuk jalannya program Surabaya Single Windows.

## **5.2 Rekomendasi**

Dari hasil penelitian dan pemahaman peneliti selama melakukan penelitian, terdapat beberapa saran yang berguna bagi berjalannya pelaksanaan Program Surabaya Single Windows di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap ( siola ) adalah sebagai berikut :

1. Untuk permasalahan terjadi kesalahan verifikasi berkas yang salah, petugas seharusnya lebih bisa memastikan berkas tersebut benar atau salah, agar pada saat pemohon kembali untuk pengambilan berkas jadi atau SK tidak mengulang untuk mengupload karena ada berkas yang salah. dan pemohon merasa puas jika tidak ada kesalahan pada saat upload berkas dan dapat mempersingkat waktu untuk mengurus perizinan.
2. Diadakannya sosialisasi tentang Program Surabaya Single Windows, agar Pemohon yang lebih paham tentang program tersebut
3. Pegawai di himbau agar tetap ramah, murah senyum, sapa dan salam saat memberikan pelayanan
4. Perlu di sediakan alat Fotocopy agar mempermudah masyarakat

5. Perlunya kotak saran untuk menampung keluhan dan saran dari masyarakat yang diletakkan di ruang tunggu
6. Menambah lagi jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) untuk Loker Mandiri agar pemohon yang tidak tau tentang IT atau kesulitan bisa di bantu Memasang banner mengenai prosedur pelayanan dan informasi-informasi penting yang akan disampaikan pada masyarakat