

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan *Investment Corner* Mal Pelayanan Publik Kota Bandung berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

Pada dimensi *tangibles*, pelayanan tergolong baik dalam aspek kerapian, kebersihan, dan penampilan petugas. Namun, visibilitas fisik dan kelengkapan sarana digital masih terbatas. Keberadaan ruang layanan, meja konsultasi, kursi tunggu, dan *signage* belum cukup menonjol karena posisi layanan kurang terlihat, ukuran *signage* relatif kecil, unit komputer interaktif terbatas, serta informasi investasi belum terintegrasi pada layar digital umum MPP. Kondisi ini terindikasi berkaitan dengan rendahnya *awareness* masyarakat dan diperkuat oleh nilai unsur Sarana dan Prasarana yang relatif rendah dalam Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP.

Dimensi *reliability* tergolong baik, ditunjukkan oleh konsistensi penerapan SOP, ketepatan waktu layanan yang relatif cepat, serta akurasi informasi yang tervalidasi dengan data resmi instansi. Namun, keandalan tersebut belum sepenuhnya teruji pada volume kunjungan tinggi, sementara penyelesaian persoalan kompleks masih bergantung pada koordinasi dengan dinas teknis lain.

Pada dimensi *responsiveness*, petugas menunjukkan kinerja yang kuat melalui respons cepat, sikap proaktif, dan kesediaan membantu pengguna. Kelemahannya terletak pada penanganan keluhan yang belum didukung sistem pencatatan dan tindak lanjut formal, seperti nomor pengaduan, batas waktu penyelesaian, dan pemberitahuan hasil penanganan.

Dimensi *assurance* menunjukkan temuan paling signifikan. Kompetensi, keramahan, dan keamanan data pengguna dinilai baik oleh seluruh informan. Persoalan utama bukan terletak pada kepercayaan terhadap mutu layanan, melainkan rendahnya

awareness masyarakat terhadap keberadaan *Investment Corner*. Hal ini terlihat dari kesenjangan yang besar antara total kunjungan MPP Kota Bandung dan jumlah investor yang dilayani, yang mengindikasikan bahwa faktor tersebut berkaitan erat dengan rendahnya tingkat kunjungan.

Pada dimensi *empathy*, petugas menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan spesifik pengguna dan fleksibilitas dalam memberikan bantuan, termasuk melalui kanal informal di luar prosedur baku. Namun, pendekatan tersebut masih cenderung reaktif dan belum didukung mekanisme survei berkala maupun forum dialog yang mampu menjangkau calon investor secara proaktif.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan *Investment Corner* dari aspek kompetensi, keramahan, keandalan prosedural, dan daya tanggap personal tergolong baik sehingga **bukan menjadi penyebab utama rendahnya tingkat kunjungan**. Faktor yang paling menonjol dan paling banyak diungkapkan oleh informan justru rendahnya *awareness* masyarakat, yang tercermin dalam aspek *assurance* terkait kredibilitas dan reputasi layanan, serta diperkuat oleh keterbatasan *tangibles* pada visibilitas fisik dan *empathy* pada pendekatan proaktif. Dengan demikian, tujuan penelitian pada kelima dimensi *SERVQUAL* telah tercapai. Penelitian ini sekaligus melengkapi studi terdahulu yang umumnya menilai kualitas pelayanan MPP secara agregat, dengan menunjukkan bahwa pada unit layanan strategis dengan volume kunjungan rendah seperti *Investment Corner*, persoalan utama bukan semata-mata mutu pelayanan, melainkan **sejauh mana layanan dikenal, ditemukan, dan dijangkau oleh masyarakat serta pelaku usaha sasaran**.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut.

Pertama, bagi pengelola *Investment Corner* dan DPMPTSP Kota Bandung, perlu dilakukan peningkatan visibilitas layanan melalui *signage* yang lebih mencolok, penataan posisi pada jalur sirkulasi utama MPP, penambahan komputer atau layar

interaktif, serta integrasi informasi *Investment Corner* pada layar digital umum MPP. Upaya tersebut perlu disertai strategi promosi yang lebih aktif melalui kolaborasi dengan asosiasi pelaku usaha, *jemput bola* ke sentra UMKM, dan pemanfaatan media sosial resmi untuk meningkatkan *awareness* masyarakat. Sejalan dengan arah Renstra DPMPTSP 2025–2029, pengembangan *Helpdesk* Investasi Berkelanjutan dan Bandung *Investment Board* perlu didukung dengan survei berkala, forum dialog pelaku usaha, sistem pencatatan dan tindak lanjut keluhan yang terstruktur, serta SOP eskalasi lintas bidang agar kebutuhan pengguna dan persoalan yang memerlukan koordinasi eksternal dapat ditangani secara lebih cepat dan sistematis.

Kedua, bagi penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed-methods* untuk mengukur pengaruh masing-masing dimensi *SERVQUAL* terhadap minat kunjungan masyarakat. Penelitian dapat diperluas secara komparatif pada *Investment Corner* di MPP daerah lain untuk menguji apakah dominasi persoalan *awareness* bersifat umum atau spesifik pada Kota Bandung, serta dilakukan secara longitudinal setelah implementasi *Helpdesk* Investasi Berkelanjutan dan Bandung *Investment Board* untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan tersebut. Perluasan jumlah dan karakteristik informan, termasuk investor berskala besar (PMA), juga penting untuk memperoleh gambaran kebutuhan pengguna yang lebih komprehensif.

Ketiga, bagi masyarakat dan pelaku usaha, khususnya calon investor dan UMKM di Kota Bandung, disarankan lebih aktif memanfaatkan *Investment Corner* sebagai sumber informasi dan konsultasi awal sebelum memulai proses investasi, mengingat kualitas pelayanan telah menunjukkan kompetensi, keramahan, dan keandalan petugas yang baik.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, pendekatan kualitatif deskriptif-analitik dengan informan *purposive* memberikan pemahaman mendalam, tetapi tidak memungkinkan generalisasi statistik. Kedua, rendahnya volume kunjungan menyebabkan beberapa indikator, khususnya *reliability* dan *responsiveness*, belum teruji secara optimal dalam kondisi pelayanan padat sehingga hasilnya berpotensi lebih

merefleksikan kondisi ideal. Ketiga, desain *cross-sectional* belum mampu menangkap perubahan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu. Keempat, sebagian data sekunder berasal dari dokumen perencanaan tingkat dinas dan belum sepenuhnya tersedia secara spesifik pada tingkat unit layanan *Investment Corner*. Keterbatasan tersebut perlu menjadi pertimbangan dalam membaca hasil penelitian sekaligus pijakan bagi penelitian selanjutnya.

