

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.

Dalam praktek *good governance*, pelayanan publik dalam hal perizinan maupun non perizinan merupakan wujud pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat seperti pelayanan perizinan yang merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggara perizinan wajib memberikan pelayanan dengan baik dan memuaskan bagi pelaku perizinan. Sulitnya mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) membuat pihak-pihak yang hendak mendirikan bangunan banyak melanggar peraturan yang ada, pada prakteknya banyak masyarakat yang membuat bangunannya terlebih dahulu, sedangkan untuk mengurus surat izinnya dilakukan belakangan.

Untuk menunjang tujuan di atas, pemerintah Kota Bandung sudah membuat Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan, Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta.

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai pelayanan permohonan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan mengaplikasikan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman sebagai teori pendekatan, dapat peneliti simpulkan sebagai berikut :

1) Dimensi *Tangible* atau Bukti Fisik,

Pada Dimensi *Tangible* atau bukti fisik, masyarakat masih belum merasa puas dengan beberapa parameter yaitu jumlah petugas layanan yang dianggap masih kurang

karena tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang datang, fasilitas penunjang berupa tempat parkir, ruang tunggu yang kurang besar sehingga apabila ada jumlah pemohon yang datang dalam jumlah banyak ada yang tidak bisa masuk ke ruang tunggu. Dan juga prosedur izin mendirikan bangunan yang dianggap berbelit belit dan terlalu banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi.

2) Untuk dimensi *reliability* atau kehandalan.

Pada Dimensi *Realibility* atau Kehandalan, Masyarakat sudah menilai baik dari dua parameter yaitu memiliki satandar pelayanan yang jelas, dan kemampuan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melayani pemohon izin mendirikan bangunan yang dikatakan cukup baik. Namun dalam dimensi *realiability* atau kehandalan hanya satu parameter yang tidak puas yaitu dalam segi ketepatan waktu, masyarakat sebagai pemohon tentunya menginginkan permohonan izin mendirikan bangunan nya selesai sesuai dengan ekspetasi, namun dalam pelaksanaanya tidak demikian. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga menyadari akan kurangnya pelayana dari segi ketepatan waktu. Karena pada dasarnya pengurusan Izin Mendirikan Bangunan sangat tergantung koordinasi dari tim teknis lapanganan.

3) Dimensi *responsiveness* atau dayatanggap,

Pada dimensi *responsiveness* atau daya tanggap peneliti menggunakan tiga parameter yaitu Merespon kepentingan atau keperluan pemohon, Merespon keluhan pemohon, kecepatan petugas pelayanan terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan Izin Mendirikan Bangunan. Sebenarnya masyarakat sudah cukup puas

dengan pelayanan pada dimensi ini tetapi perlu adanya peningkatan dalam parameter kecepatan petugas pelayanan terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan izin mendirikan bangunan terutama dalam merespon pemohon yang meminta bantuan bukan melalui tatap muka yang dirasakan kurang cepat dan pemaparannya kurang begitu jelas.

4) Dimensi *assurance* atau jaminan,

Pada dimensi *assurance* atau jaminan peneliti menggunakan tiga parameter yaitu adanya jaminan legalitas, adanya jaminan biaya pelayanan, adanya jaminan keamanan dan tanpa resiko kepada masyarakat. Masyarakat merasa cukup puas dalam dimensi ini. Tetapi dalam parameter adanya jaminan legalitas masyarakat merasa khawatir dengan adanya jasa perantara pengurusan izin mendirikan bangunan yang akan mempengaruhi kelegalan dalam surat izin mendirikan bangunan yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

5) Dimensi *emphaty* atau empati

Pada dimensi *emphaty* atau empati peneliti menggunakan tiga parameter yaitu Mendahulukan kepentingan dan kebutuhan pemohon dirasakan oleh peneliti dan masyarakat puas. Petugas melayani dengan ramah dan sopan dirasakan oleh peneliti dan masyarakat belum puas karena ada beberapa petugas yang hanya sopan tetapi tidak ramah. Lalu dari parameter Petugas tidak diskriminatif dan menghargai setiap pemohon sudah dirasa cukup puas namun hanya perlu ditingkatkan khususnya dalam membedakan antara pemohon izin mendirikan bangunan yang meminta bantuan melalui online

dengan yang datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung terdapat faktor pendukung dan penghambat. Untuk mengatasi hambatan pelayanan permohonan Izin Mendirikan Bangunan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung melakukan berbagai upaya antara lain : Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia melalui Pelatihan dan pendidikan, Meningkatkan informasi, sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat secara luas mengenai pentingnya permohonan izin mendirikan bangunan, meningkatkan koordinasi dengan perangkat daerah teknis lapangan.

5.2 Saran.

5.2.1 Saran Teoritis

Dimasa yang akan datang disarankan untuk dilakukan Penelitian lanjutan melalui variable yang sama namun dengan menambah variable serta pendekatan lain, sehingga dapat menghasilkan output yang semakin komprehensif dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pemerintahan khususnya pada manajemen dan kebijakan pemerintahan.

5.2.2 Saran Praktis.

- 1) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan dapat menerapkan serta melaksanakan secara nyata tugas pokok fungsi, visi, misi, nilai, komitmen layanan serta janji layanan dan standar pelayanan yang dimiliki. Peneliti yakin bila Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kota Bandung melaksanakan hal tersebut, akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Karena dalam keseluruhan hal di atas, mencakup hal-hal yang harus ada dalam 5 dimensi pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman.

- 2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bandung harus terus berupaya meningkatkan sosialisasi dan edukasi melalui mobil keliling ataupun media sosial yang ada terkait izin mendirikan bangunan agar dapat mencapai masyarakat Kota Bandung secara luas.
- 3) Perlu ditingkatkannya koordinasi antara Kepala Bidang A1 perizinan dan non perizinan dengan Perangkat daerah teknis terkait yang memberikan rekomendasi izin mendirikan bangunan yaitu dalam segi komunikasi sehingga masalah mengenai ketepatan waktu bisa diselesaikan.
- 4) Menerima keluhan, kritik dan saran dari masyarakat sebagai pemohon izin mendirikan bangunan guna memperbaiki pelayanan serta menyesuaikan dengan harapan pemohon. Serta menanggapi keluhan kritik dan saran tersebut sampai menemukan kebenaran untuk semata mata meningkatkan kualitas pelayanan permohonan izin mendirikan bangunan.