

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari keenam tahapan proses pelaksanaan pelayanan penerbitan surat IMB di atas, maka didapat analisis proses pelaksanaannya berdasarkan 6 standar pelayanan yang terjadi di lapangan, yaitu (1) Prosedur pelayanan, petugas pelayanan tidak langsung memeriksa persyaratan, selain itu jadwal dari petugas staf back office untuk pengecekan lapangan oleh tim teknis pemeriksa lapangan juga terlalu lama, sehingga pemohon berinisiatif sendiri menemui tim pemeriksa agar jadwalnya segera ditentukan. (2) Waktu Penyelesaian, waktu dalam penyelesaian surat IMB oleh DPMPTSPTK sebagian besar melebihi waktu yang sudah ditentukan yaitu 14 hari. (3) Biaya Pelayanan, tarif atau retibusi yang dikenakan cukup tinggi. (4) Produk Pelayanan, hasil produk yang didapatkan oleh masyarakat/pemohon seharusnya berupa surat IMB dan plang IMB. Namun, tidak semua masyarakat mendapatkannya terutama plang IMB. (5) Sarana dan Prasarana, keberadaan petugas-petugas pelayanan yang jarang berada di lokasi pelayanan. (6) Kompetensi Petugas Pelayanan, kinerjanya masih dinilai rendah karena sering didapati bahwa petugas loket pendaftaran tidak teliti memeriksa persyaratan yang diajukan dari pemohon IMB. Sehingga pemohon harus melengkapi kembali persyaratan yang kurang lengkap tersebut agar permohonan dapat diproses.

Standar pelayanan yang dianggap penghambat kelancaran penerbitan surat IMB di DPMPTSPTK Kota Sungai Penuh terdapat dua faktor, yaitu faktor waktu penyelesaian dan faktor biaya pelayanan. Faktor waktu penyelesaian merupakan faktor terburuk dengan rata-rata skor terendah dari 6 standar pelayanan yaitu sebesar 2,76, yang secara umum ketidاكلancaran proses pelayanan penerbitan IMB disebabkan karena petugas-petugas yang bersangkutan jarang berada di tempat atau berada di luar daerah. Sedangkan pada unsur faktor biaya pelayanan memiliki rata-rata skor terendah kedua dari 6 standar pelayanan yaitu sebesar 2,87, ditemukan bahwa hampir separuh pemohon/responden yang mengeluhkan akan tarif atau retibusi yang dikenakan cukup tinggi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka agar pelaksanaan pelayanan publik dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Kota Sungai Penuh dapat terlaksana dengan baik dan optimal, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran Praktis

- a. Memberikan pengawasan dan perhatian yang lebih maksimal dari Kepala, Kabid dan Kasi di Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSPTK Kota Sungai Penuh kepada para pegawainya serta OPD terkait seperti Dinas PUPR sehingga pegawainya dapat bekerja seoptimal mungkin dan agar tidak menunda-nunda pengerjaan penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan dan memberikan sanksi yang tegas kepada pegawai yang tidak berdisiplin.
- b. Perlunya kajian ulang mengenai tarif retribusi surat IMB dan perlunya upaya untuk meminimalisir adanya praktik curang di lingkungan DPMPTSPTK ataupun Dinas PUPR Kota Sungai Penuh.
- c. Hendaknya masyarakat pemohon surat IMB membaca secara teliti dan mengecek kelengkapan syarat-syarat perizinan sebelum memasukkan berkas permohonan di loket informasi sehingga akan mempercepat proses penerbitan surat perizinan.

2. Saran Akademis

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan evaluasi pada proses pelayanan di DPMPTSPTK Kota Sungai Penuh beserta OPD terkait dengan menciptakan keterbukaan informasi sedetil mungkin serta koordinasi yang baik dari setiap pihak yang dilibatkan (pemberi jasa) sehingga tahapan proses pelayanan bisa berjalan lebih singkat dan mendapatkan nilai baik disemua faktor standar pelayanan, terutama faktor waktu penyelesaian dan faktor biaya pelayanan.