

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan diatas peneliti dapat menyimpulkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara sebagai berikut:

1. Dimensi *tangibels* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara dalam pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) baik. Dapat dilihat dari fasilitas fisik yang sudah tersedia yaitu ruang tunggu, toilet dan parkir yang sudah tersedia, peralatan yang sudah tersedia yaitu komputer yang sudah memadai, adapun personil yang sudah memadai dan bersedia membantu masyarakat beserta sarana komunikasi yang digunakan DPMPTSP dalam pelayanan berupa Instagram dan Facebook yang sudah tersedia.
2. Dimensi *reliability* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara dalam pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) baik dilihat dari pelayanan yang akurat dalam bekerja sesuai dengan jam yang sudah ditentukan. Dilihat dari kesigapan aparatur dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang pelayanan perizinan.

3. Dimensi *responsivness* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara dalam pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum berjalan dengan baik dilihat dari kesediaan aparatur membantu masyarakat belum baik yang menyebabkan masyarakat lambat dalam menyiapkan persyaratan dalam pembuatan IMB karena belum pernah diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang IMB agar masyarakat memahami apa saja yang perlu dipersiapkan. Dilihat dari pelayanan yang cepat dan tepat belum berjalan dengan baik dimana dalam pembuatan IMB masih ada yang belum sesuai dengan SOP yang ditentukan sebelumnya.
4. Dimensi *assurance* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara dalam pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) cukup baik dilihat dari pengetahuan aparatur sudah memahami tugas masing-masing dan berusaha memberikan pelayanan yang baik. Dilihat dari kemampuan aparatur sudah memiliki kemampuan di bidang masing-masing dalam pelayanan tapi pelayanan di DPMPTSP masih lambat.
5. Dimensi *empathy* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara dalam pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) cukup baik dilihat dari keramahan aparatur yang masih minim yang membuat masyarakat merasa tidak nyaman. Dilihat dari kesamaan hak sudah baik karena aparatur menerapkan budaya antri dalam pelayanan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara perlu melakukan perbaikan di bagian fasilitas fisik seperti ruang tunggu dengan menyediakan kursi agar dapat menjaga jarak dengan masyarakat lain didepan pagar jika masyarakat tidak diperbolehkan masuk sebelum dipersilahkan masuk oleh aparatur. Adapun di bagian parkir alat transportasi perlunya ada petugas parkir di DPMPTSP agar parkir dapat tertata rapi. Sarana komunikasi perlu di *update* lagi seperti *instagram* yang sudah lama tidak dipergunakan terakhir pada tahun 2018.
2. DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara dalam melakukan pelayanan pembuatan IMB harus bekerja sesuai dengan jam yang telah ditentukan dan selalu sigap dalam melayani masyarakat.
3. DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara harus memahami kebutuhan masyarakat. Aparatur seharusnya melakukan sosialisasi tentang IMB setidaknya 6 bulan sekali agar masyarakat memahami tentang IMB. Adapun dibagian pelayanan aparatur harus cepat dan tepat dalam melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang ditentukan selama 6 hari agar merasa puas dengan pelayanan tersebut.
4. DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara dalam pelayanan pembuatan IMB perlu lebih ditingkatkan lagi pengetahuan dan kemampuan

aparatur terutama aparatur yang baru saja bekerja agar pembuatan IMB dapat selesai sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.

5. Empati aparatur DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara dalam melayani pembuatan IMB perlu melakukan pelatihan sesuai dengan SOP agar aparatur bersikap ramah dalam melayani masyarakat dalam pelayanan pembuatan IMB agar masyarakat Kota Tebing Tinggi merasa nyaman dan tidak bosan dalam pelayanan.