BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan mengenai kualitas pelayanan pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi sebagai berikut:

1. Kesederhanaan pelayanan pembuatan IMB yang dilakukan oleh KPPT Kota Cimahi dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk kesederhanaan prosedur dapat dikatakan belum baik karena masih melibatkan 2 instansi yang berbeda. Hal ini lah yang menyebabkan banyak terjadi masalah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat.
2. Kejelasan KPPT Kota Cimahi terkait dengan pembuatan IMB baik dari segi persyaratan Administratif, unit kerja dan tata cara pembayaran secara umum dapat dikatakan baik. Walaupun terkait dengan persyaratan teknis masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat.
3. Kepastian waktu pelayanan pembuatan IMB yang dilakukan oleh KPPT Kota Cimahi terkait dengan lama proses pelayanan pembuatan IMB dapat dikatakan belum baik, hal ini ditunjukan dengan masih adanya pembuatan IMB yang melebihi waktu yang telah di tetapkan.
4. Akurasi produk layanan publik yang dilakukan KPPT Kota Cimahi dalam pembuatan IMB sudah dapat dikatakan baik walaupun masih saja ada bangunan yang menyalahi gambaran rancang bangun yang telah diajukan,

hal ini terjadi karena kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Cimahi karena proses pengawasan bukanlah wewenang dari KPPT Kota Cimahi.

5. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi sudah cukup baik dan sudah memenuhi standar yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat, namun untuk sarana pendukung masih kurang baik seperti pengolahan situs web yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi yang kadang informasinya jarang di perbarui sehingga menyulitkan masyarakat dalam mendapatkan informasi yang di butuhkan terkait dengan perizinan yang di kelola oleh KPPT Kota Cimahi khusunya pembuatan IMB.
6. Keamanan yang diberikan oleh KPPT Kota Cimahi sudah dapat dikatakan baik dengan terjaminnya arsip IMB yang telah dikeluarkan, dan tidak adanya diskriminasi dalam proses pelayanan yang diberikan oleh KPPT Kota Cimahi.
7. Tanggung jawab yang diberikan oleh KPPT Kota Cimahi khusnya penyelenggara pembuatan IMB sudah dapat dikatakan baik, dengan ditunjukan oleh perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara bertahap setiap tahunnya.
8. Kemudahan akses dari KPPT Kota Cimahi yang terletak di dekat pusat Kota Cimahi sehingga untuk akses menuju KPPT Kota Cimahi dapat dilakukan dengan mudah walaupun akses kendaraan umum masih kurang. Selain itu untuk teknologi telekomunikasi dan informatika belum cukup

baik terkait dengan adanya beberapa kendala yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi, sehingga masyrakat belum bisa menikmati layanan ini dengan baik.

9. Kedisiplinan aparatur KPPT Kota Cimahi sudah baik ditunjukan dengan keberadaan aparatur yang selalu berada ditempat ketika ada pemohon pembuatan IMB, serta ditambah dengan keramahan dan sopan santun yang ditunjukan oleh aparatur KPPT Kota Cimahi, menjadi nilai tambah kualitas pelayanan KPPT Kota Cimahi.
10. Kenyamanan ruangan KPPT Kota Cimahi cukup baik walaupun ada beberpa fasilitas yang tidak tersedia dan kurang nyaman.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan IMB oleh KPPT Kota Cimahi sebagai berikut:

1. Perlu adanya penyederhanaan prosedur yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi namun tidak menghilangkan syarat-syarat penting dalam pembuatan IMB. Khususnya persyaratan teknis yang agak sedikit memberatkan pemohon IMB, langkah lebih baik adalah dengan menggabungkan persyaratan teknis dan administratif di satu badan sehingga tujuan pelayanan satu pintu dapat diwujudkan dengan baik, selain itu proses pengawasan dapat dilakukan dengan lebih baik.

2. Terkait dengan kejelasan, masyarakat perlu mengetahui tahap apa saja yang dilakukan selama pembuatan IMB baik administratif maupun teknis, khusunya tim teknis yang memerlukan SOP dan bagan alur yang jelas mengenai alur proses pembuatan IMB.
3. Terkait dengan kepastian waktu seharusnya untuk persyaratan teknis masih perlu ada perbaikan dengan memiliki SOP dan alur yang jelas agar permasalahan tentang kepastian waktu ini dapat diselesaikan.
4. Untuk akurasi produk yang diberikan KPPT Kota Cimahi perlu dilakukan proses pengawasan dilapangan yang lebih di intensifkan supaya bisa menghindari penyalahgunaan izin IMB yang diberikan.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana yang perlu di perbaiki yaitu dengan pengefektifan situs yang dimiliki KPPT Kota Cimahi agar dapat mengakomodir masyarakat yang membutuhkan informasi terperinci terkait dengan pembuatan perijinan khususnya pembuatan IMB.
6. Terkait dengan keamana yang dimiliki oleh KPPT seharusnya KPPT memiliki ruang arsip tersendiri guna keamanan data arsip dapat terjamin dengan baik karena KPPT terkait dengan penyimpanana arsip masih menyewa sebuah ruangan.
7. Perlu adanya tindakan dalam penerapan perbaikan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh KPPT terkait dengan tanggung jawab yang dimiliki sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas.
8. Untuk kemudahan akses perlu adanya perbaikan terkait dengan fasilitas website, baik dalam hal kapasitas data yang dimiliki oleh KPPT, juga

perlu adanya server dan admin khusus sehingga penyampaian data dapat di terima masyarakat dengan baik. Selain itu perlu adanya sarana transportasi yang memadai guna memobilisasi masyarakat dalam menerima layanan yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi menjadi lebih mudah untuk di akses.

9. Perlu adanya peningkatan disiplin aparatur KPPT Kota Cimahi guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih optimal.
10. Perlu adanya perbaikan dalam hal kenyamanan baik dalam hal tempat duduk yang nyaman untuk pengunjung maupun fasilitas publik lainnya seperti toilet yang diperuntukan secara khusus bagi pengguna layanan KPPT, ruangan yang sejuk dan lain-lain guna memberika layanan yang lebih maksimal dan berkualitas.