# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan mengenai kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sebagai berikut:

1. Strategi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah yang sudah berjalan sesuai peraturan yang berlaku. Perubahan sikap dan karakter aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat dilakukan secara adil, terbuka, serta tidakmembeda-bedakan.
2. Sistem organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari pembagian organisasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sesuai dengan struktur organisasi. Uraian pekerjaan dan tugas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Walikota Bandung Nomor 333

Tahun 2010 Tentang Rincian Tugas Pokok Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

3. Sumberdaya manusia Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan sudah sesuai dengan komposisi yang dibutuhkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Hal ini dapat terlihat dari kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Tujuan keseluruhan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan sudah memberikan hasil yang maksimal dalam melayani masyarakat. Hal ini terlihat dari, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Kepuasan masyarakat tersebut meliputi tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, dan perbaikan berkesinambungan telah dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung melalui program kerja yang disusun oleh Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung beserta jajarannya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sebagai berikut:

1. Informasi tentang pelayanan yang ada di *bandung one stop service* harus selalu di *update* agar masyarakat dapat mengetahui informasi terbaru yang dikeluarkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.
2. Lebih ditingkatkan lagi tentang pelatihan terhadap aparatur dalam hal melayani masyarakat, agar dapat menghasilkan aparatur yang berkualitas serta mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Selalu memperioritaskan kepuasan masyarakat agar dapat memperbaiki pencitraan tentang Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dimata masyarakat.
4. Waktu penyelesaian perizinan harus selalu diselaikan tepat waktu dan jika memungkinkan waktu penyelesaian tersebut diselesaikan lebih cepat dari ketentuan yang berlaku.