VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai pelayanan publik bidang perizinan pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro yang dianalisis dengan lima indikator pelayanan publik (profesionalisme pegawai, perubahan dan pembaharuan manajemen pelayanan publik, penyebarluasan informasi pelayanan, rendahnya keluhan masyarakat dan bersih dari KKN) dapat diambil kesimpulan bahwa Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro dalam pelaksanaan pelayanan publik berjalan kurang baik, yang dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala atau permasalahan, seperti:

1. Tingkat profesionalisme pegawai masih kurang baik. Pegawai tidak memberikan pelayanan dengan cepat, tindakan yang dilakukan pegawai saat melayani pemohon kurang baik, pemberian informasi yang kurang jelas dari pegawai, lambatnya tindak lanjut terhadap pengajuan berkas permohonan IMB, kemampuan pegawai dalam pengoperasian komputer dan internet yang kurang baik

2. Tidak ada perubahan dan pembaharuan manajemen pelayanan publik yang disebabkan tidak pernah dilakukannya evaluasi pelayanan, sehingga sejak pergantian pemimpin pada Oktober 2013 sampai saat ini tidak mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan menghasilkan kepuasan masyarakat, tidak mengetahui dimana letak keberhasilan-keberhasilan upaya menciptakan pelayanan publik yang optimal, tidak mengetahui letak kelemahan-kelemahan pelayanan, tidak mengetahui letak kekurangan-kekurangan dalam pelayanan yang diberikan.
3. Penyebarluasan informasi pelayanan melalui *website*, televisi, radio, sosialisasi langsung maupun tidak langsung, tidak dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan intensitas penggunaan informasi.
4. Tingginya keluhan masyarakat terhadap kurang jelasnya informasi yang diterima, rumitnya persyaratan yang dibutuhkan, lambatnya proses pendaftaran, lambatnya tindak lanjut dari pengaduan, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian berkas, dan sikap pegawai yang kurang ramah ketika melayani pemohon.
5. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro belum menerapkan pola pelayanan terpadu satu pintu. Masyarakat masih harus melengkapi berkas persyaratan dengan mengunjungi instansi-instansi lain dan memerlukan biaya-biaya lain di luar retribusi yang telah ditetapkan. Hal tersebut berdampak kurang efektifnya pemberantasan korupsi pada pelayanan Izin Mendirikan

Bangunan lebih disebabkan oleh kerumitan dan panjangnya mata rantai (*red-tape bureaucracy)* yang harus dilalui oleh masyarakat untuk memperoleh persyaratan karena proses yang berbelit-belit.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti memberikan saran terhadap pelayanan publik bidang perizinan pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro sebagai berikut:

1. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro sebaiknya mengadakan pendidikan dan pelatihan pelayanan publik dan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (SIM-PTSP) secara rutin minimal 1x dalam satu bulan pada hari libur, hal tersebut dilakukan agar semua pegawai bisa mengikuti upaya peningkatan kompetensi tersebut.
2. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro sebaiknya melakukan evaluasi secara berkala baik bulanan maupun tahunan guna mengetahui kelemahan dan kekurangan pada pelayanannya, sehingga dapat dilakukan perubahan maupun pembaharuan manajemen pelayanan publik dengan segera untuk menghindari pemberian pelayanan yang kurang baik dan berlangsung secara terus menerus.
3. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro sebaiknya mengefektifkan penyebaran informasi pelayanan di

website sebagai media penyebaran informasi tanpa batas waktu, pemasangan spanduk di lokasi-lokasi strategis dan jalan-jalan protokol yang ramai dilalui dan dikunjungi masyarakat yang berisi himbauan agar masyarakat melengkapi dokumen-dokumen perizinan dengan sajian yang lebih menarik secara terus-menerus dan juga memperkenalkan http//:kpmptsp.metrokota.go.id sebagai media informasi yang lengkap agar mendapatkan perhatian dari masyarakat.

4. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro sebaiknya mengefektifkan pemanfaatan *e-Government* berupa w*ebsite* sebagai media penyampaian keluhan, memaksimalkan penggunaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (SIM-PTSP), penambahan pegawai untuk ditempatkan pada loket pengaduan untuk menerima dan menindaklanjuti keluhan pemohon secara langsung, penambahan pegawai pada tim teknis untuk mempercepat proses verifikasi lapangan, memberikan teguran/peringatan dan penjatuhan sanksi bagi pegawai yang tidak melaksanakan tugasnya dengan maksimal, penambahan peralatan penunjang sistem pelayanan seperti pengadaan *genset*, meningkatkan kecepatan koneksi internet.
5. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro sebaiknya benar-benar menerapkan pola pelayanan terpadu satu pintu dengan menempatkan petugas-petugas kelurahan/kecamatan agar dapat memotong mata rantai birokrasi yang berkepanjangan dalam kepengurusan advis camat serta menempatkan pegawai Dinas

Pekerjaan Umum yang bertugas membuat gambar bangunan yang menjadi syarat permohonan IMB, sehingga pelayanan yang transparan dapat terwujud dengan mekanisme pembayaran yang termasuk biaya persyaratan yang diperlukan. Dengan hal tersebut diharapkan dapat mengatasi kerumitan birokrasi terhadap permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sekaligus menutup celah korupsi atas kerumitan birokrasi yang terjadi.