

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro pasca Survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik oleh KPK Tahun 2011 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan berbagai perubahan pendekatan dan penerapan berbagai inovasi serta kebijakan baru dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro pasca Survei Integritas Nasional Pelayanan Publik oleh KPK tahun 2011, kualitas pelayanan perizinan SIUP dan perizinan IMB pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro pasca Survei Integritas Pelayanan Publik oleh KPK tahun 2011 belum/tidak memuaskan.
2. Berdasarkan hasil analisis gap *servqual*, hasil wawancara dan hasil observasi, aspek yang belum sesuai dengan harapan masyarakat yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk diambil tindakan korektif perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro adalah:
 - a. Dimensi *tangible* : sarana telekomunikasi seperti (telp dan *website*) untuk kegiatan pelayanan dan komplain.

- b. Dimensi *reliability* : ketepatan waktu penyelesaian perizinan; kemampuan petugas memberikan informasi tentang pelayanan perizinan SIUP dan IMB; Catatan administrasi oleh petugas pelayanan dan kemampuan petugas menangani keluhan.
 - c. Dimensi *responsiveness* : kecepatan petugas dalam melayani pengurusan izin;
 - d. Dimensi *assurance* : kredibilitas, pembayaran sesuai tarif, kejelasan informasi persyaratan dan prosedur perizinan.
 - e. Dimensi *emphaty* : petugas memberikan layanan secara adil, kesungguhan petugas dalam memperhatikan kebutuhan masyarakat dan penyediaan waktu oleh petugas untuk konsultasi lebih lama tentang pelayanan.
3. Dari berbagai aspek yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagaimana *point* angka dua di atas, aspek yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan kualitas pelayanan terdapat pada aspek ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan. Rendahnya penilaian masyarakat terhadap ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan disebabkan oleh manajemen sumber daya manusia di Lingkungan Pemerintah Kota Metro yang belum baik. Pemerintah Kota Metro belum mampu mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia yang ada di Lingkungan Pemerintah Kota Metro secara efektif dan efisien.

B. Saran

Dalam rangka tindakan korektif dan perbaikan kualitas pelayanan terhadap aspek pelayanan SIUP dan IMB yang belum sesuai dengan harapan masyarakat pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro saat ini, penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Dimensi *tangible*

- a. Adanya prioritas alokasi anggaran untuk peningkatan dan pengembangan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (*e-gov*) dalam rangka mempermudah pengguna pelayanan dalam mengakses data, jenis layanan, berbagai informasi seputar layanan (biaya, waktu, prosedur dan alur), mengaskes pengaduan masyarakat, bahkan melakukan transaksi pelayanan perizinan secara *online*.
- b. Perlunya manajemen sumber daya manusia/ aparat yang tepat untuk mendukung pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (*e-gov*)

2. Dimensi *reliability*

- a. Untuk mewujudkan ketepatan waktu penyelesaian perizinan, hal yang perlu dilakukan adalah:
 - Pemerintah Kota Metro perlu segera melakukan pengelolaan manajemen sumber daya manusia di Lingkungan Pemerintah Kota Metro dengan baik secara efektif dan efisien. Teori-teori manajemen harus menjadi dasar utama bagi Pemerintah Kota Metro dalam pengelolaan manajemen sumber daya manusia. Fungsi MSDM baik dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengembangan dan

lain-lain harus didesain sebaik mungkin di semua lini satuan kerja yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Metro.

- Peningkatan sistem pengawasan pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro oleh pengawas internal maupun pengawas eksternal seperti di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.

b. Dalam rangka meningkatkan kemampuan petugas dalam menangani pengaduan, perlu dilakukan koordinasi/rapat-rapat secara rutin dan intensif antara Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro dengan dinas terkait dengan tujuan mengurangi *miss* komunikasi dan percepatan penyelesaian pengaduan dari masyarakat

c. Untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan informasi tentang pelayanan perizinan SIUP dan IMB, petugas pelayanan pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro untuk dapat diikuti dalam pendidikan dan pelatihan (diklat), bimtek, maupun workshop yang berhubungan dengan pengetahuan jenis pelayanan perizinan.

3. Dimensi *responsiveness*

Untuk meningkatkan kecepatan petugas dalam melayani pengurusan izin perlu dilakukan penambahan aparatur yang bertugas sebagai petugas pelayanan dan petugas tim teknis dinas terkait pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro.

4. Dimensi *assurance*

- a. Untuk meningkatkan kredibilitas petugas pelayanan, Kepala Kantor selaku pemimpin harus menanamkan dan mempraktekkan sikap bahwa birokrat adalah pelayan masyarakat serta memberikan sanksi yang tegas bagi petugas pelayanan yang melanggar aturan.
- b. Perlunya sebuah inovasi sosialisasi dalam rangka keterbukaan informasi tentang SOP/sistem/aturan mengenai prosedur, waktu dan biaya yang sifatnya kontinyu serta lebih mendekatkan diri kepada masyarakat.

5. Dimensi *emphaty*

Dalam rangka menciptakan petugas pelayanan yang dapat memberikan layanan secara adil, dengan sungguh memperhatikan kebutuhan masyarakat dan memberikan waktu kepada masyarakat untuk berkonsultasi lebih lama tentang pelayanan, Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro kiranya dapat menyusun dan menetapkan pedoman mengenai etika pelaksana pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.