

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari seluruh pembahasan Bab I sampai Bab III sebagaimana telah diuraikan diatas merupakan suatu kesatuan yang terkait satu sama lain, dimana diharapkan dapat menjawab dua permasalahan pokok dalam penelitian ini. Oleh karena itu pada bab ini akan dibahas secara singkat kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan pokok serta ditambah beberapa saran terhadap penelitian di lapangan.

Setelah mengamati kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul melalui beberapa dimensi yang telah ditentukan dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kesadaran masyarakat yang masih kurang memahami tentang informasi yang berkaitan dengan IMB, seperti prosedur/mekanisme pembuatan IMB dan ketentuan-ketentuan lainnya.
- b. Dalam proses pelayanan belum memperlihatkan adanya kejelasan dan kepastian, hal ini dapat dilihat dari jangka waktu penyelesaian IMB masih relatif lama, serta adanya biaya-biaya diluar biaya resmi yang tidak jelas.
- c. Dalam penetapan aturan yang berkaitan dengan proses kepemilikan IMB belum menitik beratkan pada faktor efisiensi pelayanan, hal ini ditandai dengan adanya beberapa persyaratan kepemilikan IMB yang perlu disederhanakan agar

tidak terlalu membebani pemohon. Sedangkan jika dilihat dari aspek ekonomis, masih dirasakan tingginya biaya kepemilikan IMB, sehingga masyarakat merasa tidak mampu untuk membayar biaya tersebut.

- d. Tingkat formalisasi dalam melaksanakan tugas pelayanan pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul masih sangat tinggi, hal ini ditandai dengan pelayanan terhadap proses kepemilikan IMB selalu didasarkan atas aturan-aturan baku.
- e. Jumlah pegawai apabila dilihat dari jenis pekerjaan yang ada pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah mencukupi. Hal ini dapat dilihat bahwa sebagian besar pegawai Dinas Perizinan Kabupaten Bantul mempunyai kemampuan yang bersifat umum.
- f. Kurangnya sosialisasi pada masyarakat sangat memberi dampak negative. Akibatnya semakin banyak saja masyarakat yang belum sepenuhnya paham tentang pengurusan IMB. Pemahaman akan syarat-syarat yang harus dipenuhi sehingga tidak terjadi kesalahan yang berulang-ulang untuk diperbaiki.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka penulis menyarankan bahwa:

1. Diadakannya sosialisasi secara rutin agar masyarakat pengguna jasa mengetahui lebih jauh mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan IMB. Dan sebaiknya pihak Dinas Perizinan Kabupaten Bantul bekerja sama dengan Satpol

PP untuk masalah pembongkaran bangunan yang tidak memiliki IMB. Dalam hal ini sanksi yang diberikan kepada masyarakat masih belum terlaksana dengan baik dikarenakan masih terdapat beberapa bangunan yang tidak memiliki IMB karena kurang maksimalnya dalam memberikan sosialisasi dan sanksi yang sesuai dengan aturan yang berlaku.

2. Dalam proses kepemilikan IMB hendaknya Dinas Perizinan Kabupaten Bantul lebih menitik beratkan pelayanan yang lebih berorientasi pada kepentingan publik dengan mengadakan penataan pada proses pelayanan yang lebih memperhatikan faktor-faktor pendukung kualitas pelayanan yaitu:
 - a. Dengan kesederhanaan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang mengajukan permohonan merasakan adanya kemudahan, kelancaran, serta tidak merasakan adanya prosedur yang berbelit-belit, pada gilirannya para pemohon merasakan adanya kepuasan atas layanan yang diberikan.
 - b. Dengan memberikan kejelasan serta kepastian kepada pemohon IMB, terhadap semua hal yang berkaitan dengan kepemilikan IMB, maka para pemohon dapat mengetahui tentang apa, siapa, kapan, dimana dan berapa yang menyangkut kewajiban para pemohon. Hal ini akan menciptakan proses keterbukaan dalam memberi dan menerima pelayanan.
 - c. Dengan memperhatikan faktor efisiensi dan ekonomi, maka pelayanan terhindar dari biaya tinggi. Hal ini sangat perlu perhatian, karena pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mengacu kepada kepentingan masyarakat

dengan menitik beratkan pada tingkat kemampuan untuk membayar biaya pelayanan yang diberikan.

3. Aspek-aspek lain seperti:
 - a. Pelaksanaan desentralisasi harus menitik beratkan pada pemberdayaan setiap personil dalam berbagai kegiatan serta dengan memberikan kewenangan pada level-level bawah untuk mengambil keputusan sesuai dengan jenis tugasnya. Hal ini dimaksudkan sebagai upaya memberikan otonomi, wewenang dan kepercayaan kepada setiap personil, serta mendorong mereka untuk kreatif agar dapat menyelesaikan tugasnya sebaik mungkin. Personil diberi keleluasaan untuk mengambil tindakan-tindakan yang dipandang tepat dalam memberikan pelayanan, termasuk dalam menangani keluhan mereka.
 - b. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar tidak terlalu terikat dengan sistem dan prosedur yang ada, karena akan menghambat kualitas pelayanan.
 - c. Lebih meningkatkan kemampuasn Sumber Daya Manusia melalui pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi serta pelatihan-pelatihan pada tantangan-tantangan yang akan dihadapi oleh organisasi ke depan.