

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Dalam penelitian ini penulis berusaha menjelaskan bagaimana jalannya pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kabupaten Kampar. Penelitian ini ditujukan untuk menjelaskan tingkat kepuasan publik terhadap pengurusan izin gangguan yang diberikann oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal kepada masyarakat Kabupaten Kampar.

Empat belas unsur yang menjadi indikator pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan nilai baik. Akan tetapi walaupun penilaian yang didapat adalah baik, jika dilihat dari nilai indeksnya 2,61 maka interval nilai baik yang diperoleh oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal hanya sedikit diatas nilai indeks dengan kategori kurang baik yang berada di angka 2,50. Maka hal ini patut menjadi perhatian dan acuan evaluasi dari kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal.

**Tabel 4.1. tentang tanggapan responden terhadap indikator pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap izin gangguan**

No	indikator	Indeks	Keterangan	tanggapan
1.	Prosedur pelayanan	3,05	Baik	Ada lima meja yang harus saya datangi untuk pengurusan satu izin gangguan, seharusnya cukup dengan satu meja saja.
2.	Persyaratan pelayanan	2,97	Baik	Terlalu banyak persyaratan untuk mengurus izin gangguan ini bang.susah kita

				jadinya yang kecil ini.
3.	Kejelasan petugas	1,97	Kurang Baik	Petugasnya gak jelas yang mana yang akan mengurus izin gangguan ini, belum lagi pegawai honor yang lempar – lempar tugas aja mereka di dalam itu.
4.	Kedisiplinan petugas	2,03	Kurang Baik	Awak sudah dimeja menunggu tapi mereka sibuk menggosip di ruangan lain, padahal dia tau awak nunggu dia.
5.	Tanggungjawab petugas	2,03	Kurang Baik	Sewaktu saya mengurus izin gangguan, saya melihat petugas seolah-olah tidak serius kepada masyarakat,petugas banyak yang tidak ditempat.
6.	Kemampuan petugas	3,14	Baik	Selama pengurusan ini saya tidak menemukan kesulitan dalam berkomunikasi dengan petugas, mereka dapat menguraikan kebingungan-kebingungan yang saya temui.
7.	Kecepatan pelayanan	2,17	Kurang Baik	1. saya lihat pengurusan izin gangguan ini seharusnya jadi dalam lima hari, ternyata jadinya seminggu lebih. 2. saya bisa mengerti kecepatan pelayanan ini tidak sesuai pada waktunya, salah satu penyebab banyaknya berkas yang menumpuk terlihat dimeja mereka untuk diurus, jadi wajar banyak yang tidak puas, tapi untung saya punya kenalan jadi punya saya bisa cepat.
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	1,83	Kurang Baik	1. Seharusnya mereka bekerja tidak memandang siapa yang dilayani, jangan mentang-mentang mereka orang terpandang kemudian bisa didahulukan.

				<p>2. saya bisa mengerti kecepatan pelayanan ini tidak sesuai pada waktunya, salah satu penyebab banyaknya berkas yang menumpuk terlihat dimeja mereka untuk diurus, jadi wajar banyak yang tidak puas, tapi untung saya punya kenalan jadi punya saya bisa cepat.</p>
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	2,05	Kurang Baik	<p>Hal ini saya rasakan sendiri sewaktu mengadakan penelitian, dimana waktu pertama kali datang sikap ramah tidak saya temukan pada mereka. Namun setelah saya mendapatkan bantuan dari kerabat dikedatangan selanjutnya, barulah saya menemukan perubahan sikap dari mereka, sangat kental terasa keramahan. Suatu hal yang sangat-sangat saya kecewakan dari sikap pelayanan yang mereka berikan.</p>
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,09	Baik	<p>1. tarif yang ditetapkan sangat wajar karena tarif retribusi yang ditetapkan oleh peraturan daerah pertahunnya sebesar Rp,800.</p> <p>2. kalau bisa orang menengah kebawah kayak saya ini diringankanlah biayanya, karena dana terbatas saya pengen juga membuka usaha untuk bisa membantu ekonomi keluarga.</p>
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,42	Sangat Baik	<p>Kepastian biaya sangat baik karena sesuai dengan hitung-hitungan yang telah ditetapkan oleh peraturan daerah. Tidak dilebihkan oleh mereka. Paslah sesuai nominal yang tertera untuk dibayar.</p>

12.	Kepastian jadwal pelayanan	1,73	Tidak Baik	Jam kerja kantor ini membingungkan, jam istirahatnya tidak jelas, saya datang sebelum dzuhur mereka bilang akan melayani setelah dzuhur, setelah dzuhur kita datang kantorpun masih kosong belum ada orang 2. pada saat abang datang ke kantor ini, eh banyak kursi dan meja kosong, orangnya tidak ada ditempat, tapi mereka ada di kantin, padahal abang datang di jam kerja.
13.	Kenyamanan lingkungan	3,52	Sangat Baik	Saya mengalami sendiri kondisi di badan ini, nyaman untuk melakukan pengurusan izin gangguan, ruangan di badan ini bersih, dan ditunjang oleh petunjuk arah yang dapat memudahkan masyarakat, ruangan juga dilengkapi dengan pendingin juga bebas asap rokok, sehingga memberikan kesan bersih.
14.	Keamanan lingkungan	3,66	Sangat Baik	Keamanan dikantor ini masih dipertanyakan, kemaren saya kehilangan helm diparkiran. Padahal kantor ini sudah punya satpam.

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas maka masih banyak terdapat indikator-indikator yang perlu ditingkatkan kualitas kinerjanya yang meliputi unsur-unsur seperti indikator kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kecepatan pelayanan, keadilan dalam memberikan pelayanan, dan kesopanan. Indikator kepastian biaya, kewajaran biaya, kenyamanan dan keamanan lingkungan menjadi kategori yang sangat baik menurut responden

Walaupun beberapa unsur memiliki nilai minor, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal juga mendapatkan nilai baik dari responden. Unsur-unsur yang memperoleh rapor baik ini meliputi indikator tentang kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan juga memiliki nilai bagus dan bahkan 3 dari 14 unsur memiliki nilai yang sangat baik. Unsur kepastian biaya pelayanan, unsur kenyamanan lingkungan, dan unsur keamanan pelayanan mendapatkan nilai yang sangat baik dari masyarakat.

## **B. SARAN**

Dalam pembenahan kualitas pelayanan sebaiknya dimulai dari indikator yang mendapatkan rapor merah, dan tak lupa pula untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan indikator yang telah memiliki nilai baik. Hal ini tentunya bertujuan untuk memperoleh citra baik di masyarakat dan juga untuk menutupi kekurangan-kekurangan yang ada sehingga pelayanan yang diberikan oleh petugas meningkat kualitasnya.

1. Prosedur pelayanan izin gangguan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar yang mendapatkan nilai baik akan lebih baik lagi jika ditingkatkan kualitasnya sehingga mendapatkan nilai sangat baik.
2. Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar mendapatkan hasil baik dan kedepannya aspek ini tetap harus menjadi pertimbangan untuk ditingkatkan lagi hasilnya menjadi sangat baik

3. Unsur keberadaan dan kepastian siapa yang akan mengurus izin gangguan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar menjadi unsur yang harus diperhatikan dan dievaluasi karena memiliki nilai minor. Perlu adanya kepastian dari petugas untuk dapat menjadikan unsur ini memiliki nilai yang baik.
4. Kedisiplinan petugas di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar memiliki nilai kurang baik, kedepannya agar supaya kepala badan ini dapat menegakkan kedisiplinan dari pegawai sehingga dapat memuaskan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
5. Tanggung jawab dari petugas pelayanan adalah hal yang perlu dievaluasi karena mendapatkan nilai kurang baik. Pola reward and punishment mungkin bisa membantu unsur ini mendapatkan nilai yang lebih baik lagi.
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah mendapatkan nilai baik, nilai yang patut untuk dipertahankan dan mungkin saja ditingkatkan dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada pegawai.
7. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu unsur yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, hal ini tentu saja harus dibenahi oleh badan ini, control dari kepala badan terhadap capaian kinerja pegawai bisa menjadi langkah solutif.
8. Walaupun adil terkadang merupakan hal yang relatif, pada kasus ini keadilan untuk mendapatkan pelayanan merupakan hal yang sama. Perlu

adanya kesadaran dari pegawai untuk tidak membeda-bedakan siapa yang datang kepada mereka untuk meminta pelayanan agar unsur ini mendapatkan nilai yang baik.

9. Kesopanan sejatinya adalah sifat yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai dikarenakan pemerintahan adalah pelayan sedangkan masyarakat adalah tuan. Pembinaan dari degradasi etika birokrasi tentu akan membantu unsur ini mendapatkan nilai yang baik.
10. Unsur kewajaran biaya pelayanan merupakan unsur yang baik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar suatu unsur yang perlu untuk dipertahankan.
11. Kepastian biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat merupakan satu dari beberapa unsur lain yang mendapatkan nilai baik, kedepannya semoga tetap dapat dipertahankan.
12. Kepastian jadwal pelayanan merupakan satu unsur yang memiliki nilai tidak baik, dan unsur ini berada di urutan paling bawah nilai indeksinya, unsur yang perlu mendapatkan perhatian utama untuk dapat dibenahi dengan memberikan pemahaman-pemahaman dan tindak disiplin dari kepala kantor kepada pegawai.
13. Kenyamanan lingkungan yang ada merupakan unsur yang mendapatkan nilai sangat baik dari responden, kedepannya semoga unsur ini dapat dipertahankan dan dijaga oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar

14. Selain unsur kenyamanan unsur keamanan merupakan unsur yang juga mendapatkan nilai sangat baik dari masyarakat. Suatu nilai positif yang perlu dipertahankan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar.

Pada akhirnya penulis berharap karya kecil ini dapat menjadi manfaat praktis bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal agar dapat menjadi instansi yang memiliki citra baik dimata masyarakat. Maka dengan diselesaikannya tulisan ini diharapkan dapat menjadi manfaat praktis bagi penulis dan bahan acuan untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal