

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

1. Peran Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan pelayanan publik IMBB di Kota Yogyakarta adalah dalam hal IMBB, memberikan mekanisme dan syarat-syarat yang mudah dan jelas serta secara transparan. Hal tersebut untuk menata dan menciptakan tata ruang yang sesuai dengan tujuan rencana kota yang diharapkan Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta. Dinas Perizinan juga menangani berbagai keluhan, saran dan masukan dari masyarakat dan segera menindak lanjutinya untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat dari Dinas Perizinan khususnya IMBB dan melakukan himbauan kepada warga yang belum memiliki IMBB untuk segera mengurusnya agar supaya pembangunan tetap berjalan tanpa mengganggu tujuan yang ada. Namun, dalam kenyataannya pelayanan yang diberikan tidaklah sesuai dengan yang dijanjikan yaitu 42 hari bahkan bisa melebihi dari 42 hari tersebut. Hal tersebut dikarenakan kurangnya SDM yang dimiliki oleh Dinas Perizinan. Jumlah Pegawai sendiri hanya 20 personil dan bisa dikatakan sangat kurang sekali mengingat permohonan IMBB yang masuk per bulan sangat banyak, hal tersebut terbukti dengan perbandingan antara jumlah permohonan izin yang masuk dengan jumlah permohonan izin terbit. Sebagai bukti dapat dilihat pada tahun 2006 dari sekian banyak IMBB yang masuk Dinas perizinan hanya sanggup menyelesaikan IMBB

sebanyak 15,46%, dan pada tahun 2007 hanya sanggup menyelesaikan sebanyak 46,14% IMBB. Jadi terbukti pelayanan IMBB Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta belum optimal.

2. Faktor yang menghambat Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam hal penyelenggaraan pelayanan IMBB adalah antara lain faktor internal yaitu Regulasi peraturan mengenai IMBB yang sudah tidak relevan lagi dengan keadaan sekarang, selain itu juga secara kualitas dan kuantitas SDM Dinas perizinan belum memadai, hal ini dapat dilihat dari kurangnya jumlah personal. Baik itu petugas di lapangan ataupun petugas pelayan di loket. Total jumlah personal hanya 20 orang dan itupun di bagi 2 dengan petugas lapangan. Ini menyebabkan terjadinya jabatan rangkap yang dipegang oleh satu orang dan menyebabkan kerja pelayanan tidak maksimal. Faktor ketelitian dalam memeriksa berkas permohonan satu per satu juga dapat menjadi faktor penghambat jika tidak diimbangi dengan jumlah personal yang memadai. Selain itu yang menjadi penghambat adalah dalam pengelolaan data/dokumen/arsip yang belum tertata rapi, kelengkapan gedung yang belum memadai antara lain adalah fasilitas parkir misalnya fasilitas untuk defable ke lantai 2 dan sebaliknya belum ada, lift pengangkut data ke lantai 2 dan 3 dan sebaliknya, belum tersedianya proteksi kebakaran. Sedangkan Faktor Eksternal yaitu kurangnya syarat-syarat yang diajukan oleh pemohon sehingga permohonan tidak segera diproses.

## B. SARAN

1. Sebaiknya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam hal perizinan, Pemerintah Kota Yogyakarta mengoptimalkan kinerja Dinas perizinan tersebut agar masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Dengan jalan menempatkan jumlah personil yang cukup sehingga kinerja pelayanan bisa optimal.
2. Dalam memberikan pelayanan kepada publik (masyarakat) hendaknya disesuaikan dengan standar regulasi yang telah ada meskipun RUU tentang Pelayanan Publik belum di-sah-kan oleh DPR.
3. Dengan adanya regulasi tentang indeks kepuasan masyarakat dan regulasi tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hendaknya pelayanan Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta lebih ditingkatkan lagi. Indeks kepuasan masyarakat tersebut dapat menjadi acuan bagaimana saat ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, apakah masyarakat sudah merasa puas dengan kinerja pelayanan dari Dinas Perizinan atau belum ?
4. Selain itu juga sebaiknya jumlah personalia yang ada di Dinas Perizinan khususnya petugas lapangan yang mengurus masalah IMBB harusnya ditambah lagi jumlah personilnya. Sebab ini menyangkut kinerja pelayanan Dinas Perizinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jangka waktu pengurusan IMBB yang seharusnya 42 hari bisa mencapai 42 hari lebih.

5. Dinas Perizinan sebaiknya juga memberikan bekal pengetahuan teknis tentang pelatihan-pelatihan tentang apa saja yang diperlukan yang menyangkut dalam hal perizinan tersebut, pengukuran tanah, konstruksi misalnya sebab ini menyangkut kinerja personil di lapangan.