

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

4.1.1. Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dalam menganalisis proses pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, peneliti menggunakan 5(lima)dimensi yang dikemukakan oleh Lovelock. Dimensi-dimensi tersebut antarlain *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *asruance*, dan *emphaty*.

Melihat kelima dimensi dari paparan di atas, maka dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa proses pelayanan perizinan Ijin Mendirikan Bangunan di DPM-PTSP Kota Semarang sudah terlihat lebih baik meskipun ada beberapa hal yang masih perlu diperbaiki dan harus lebih dioptimalkan lagi untuk membuat pelayanan perizinan IMB di DPM-PTSP Kota Semarang lebih berkualitas, karena proses pelayanan yang baik dan berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan memunculkan rasa puas di masyarakat.

4.2 Saran

Berdasarkan paparan kesimpulan tersebut, maka penulis dapat memberikan saran terkait proses pelayanan perizinan IMB yang diberikan oleh DPM-PTSP Kota Semarang, antara lain:

- 1) Faktor-faktor penghambat yang perlu diperhatikan dan perlu diperbaiki, karena mempengaruhi proses pelayanan dan dapat menurunkan tingkat kepuasan pada masyarakat

terhadap DPM-PTSP Kota Semarang. DPM-PTSP Kota Semarang harus lebih ketat peraturan untuk pegawai yang melanggar dan diberikan teguran yang tegas.

- 2) Perlu ditingkatkannya kinerja para seluruh karyawan untuk menaati SOP pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan agar bias memberi pelayanan yang berkualitas.