BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Proses Perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu

Secara keseluruhan proses pengurusan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap seperti pelayanan perizinan IMB, SIUP, izin lokasi, izin reklame, dan izin gangguan meliputi dari alur proses perizinan dimulai dari yang pertama, pemohon mengambil formulir yang sudah kami sediakan, kemudian pemohon mengisi formulir dan melengkapi persyaratan administrsi lalu pemohon mengumpulkan formulir beserta persyaratannya, kemudian petugas pelayanan akan memberikan kepada petugas yang sesuai dengan izin yang pemohon urus, selanjutnya setelah petugas tersebut membuat surat izinnya lalu dicek oleh bagian pengawasan untuk dicek surat izinnya kemudian diberi no registrasi selanjutnya diberikan kepada petugas kembali untuk disahkan dan ditandatangani oleh Kepala Dinas.

Mengenai waktu, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap telah menetapkan waktu untuk masing-masing perizinan, namun terdapat beberapa perizinan yang waktu penyelesaiannya mengalami kemunduran karena faktor-faktor tertentu. Untuk mengenai biaya perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap dari 12 jenis perizinan hanya perizinan izin mendirikan bangunan dan izin gangguan yang dikenai biaya.

2. **Hambatan yang dihadapi dalam pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap antara lain:**
   a. Sarana dan prasarana yang menunjang dalam proses pelayanan perizinan IMB, izin lokasi, izin gangguan, izin reklame, dan SIUP seperti komputer mengalami kerusakan;
   b. Kurang lengkapnya persyaratan administrasi pemohon;
   c. Adanya keterbatasan pegawai dalam memanfaatkan teknologi modern;
   d. Keberadaan pejabat yang berwenang untuk melegalisasikan permohonan perizinan yang kadang-kadang sedang dinas keluar yang menyebabkan keterlambatan suatu permohonan perizinan keluar;

3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam pelayanan perizinan antara lain:

a. Memberikan pembinaan kepada pegawai berupa pelatihan komputer;
b. Mensosialisasikan informasi mengenai prosedur pelayanan perizinan dan persyaratan setiap perizinan melalui website di http://www.kpptkabclp.go.id dan membagikan selebaran-selebaran ke masyarakat dan pemasangan papan informasi di tempat-tempat strategis;
c. Bagian pelayanan memberikan kuisioner mengenai kinerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap secara berkala sesuai dengan mekanisme yang berlaku;
d. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap dapat membuat standar pelayanan agar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat sesuai dengan standar pelayanan;
e. Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap melakukan evaluasi intern sebulan sekali untuk menerima keluhan dan masukan dari petugas pelayanan;
f. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap akan memperbaiki sarana dan prasarana yang ada agar masyarakat merasa nyaman saat mereka berada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis jabarkan di atas maka penulis memberikan sedikit saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan. Beberapa saran yang ingin disampaikan adalah sebagai berikut:

a. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap membuat bagan alur pelayanan perizinan sehingga ketika ada masyarakat yang akan melakukan pengurusan perizinan tidak merasa kebingungan ketika pertama kali masuk ke bagian ruang pelayanan;
b. Sosialisasi perizinan perlu ditingkatkan agar masyarakat luas dapat mengetahuinya dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya mengurus izin. Selain itu, sosialisasi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu sehingga masyarakat dapat mengurus izinnya sendiri agar masyarakat paham dalam proses pengurusan perizinan.
c. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap dapat membuat standar pelayanan agar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat sesuai dengan standar pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Adrian Sutedi. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika

Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

_____ 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Sinar Grafika

Burhan Bungin. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta

Hanif Nurcholis. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Grasindo

Lexy.J.Moleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

I Nyoman Sumaryadi. 2010.*Sosiologi Pemerintahan*. Bogor: Ghalia Indonesia

Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Luthfi J. Kurniawan dan Hesti Puspitosarai. 2007. *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Jakarta: Yappika Aliansi Masyarakat Untuk Demokrasi

M. Mas'ud Said. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press

Miftah Thoha. 2007. *Birokrasi Politik di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

N.M. Spelt dan J.B.J.M Ten Berge. 1993. *Pengantar Hukum Perizinan*.disunting oleh Phillipus M. Hadjon.Surabaya: Yuridika

Ramlan Surbakti. 1992. *Memahami Ilmu Poltik*.Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Ridwan HR. 2007. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Sjachran Basah. (1996). "*Sistem Perizinan Sebagai Instumen Pengendali Lingkungan*." Makalah Seminar Hukum Lingkungan. Hlm. 3

Soesilo Zauhar. 1996. *Reformasi Administrasi Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara

Siagian, Sondang. 2000. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara

Wahyudi Kumorotomo. 2009. *Etika Administrasi Negara*.Jakarta: Raja Grafindo Persada

UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

KEP MEN PAN Nomor 63/KEP/MEN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

KEP. M.PAN No. KEP/25.M.PAN.2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri PAN No. KEP/26/M.PAN/2/2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap No. 14 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Cilacap

(Dikson.2008.Kualitas.Pelayanan.PerizinanSIUP.URL:http://dikson.blogspot.com/07/02/kualitas-pelayanan-perijinan-siup-pdf-doc.html, diakses pada tanggal 7 Mei 2012, pukul 13.45)

(T.Nazarudin.2011.Pelayanan.Perizinan.URL:http://t.nazarudin.blogsot.com/672/reformasi-pelayanan-perizinan-pdf-doc.html/ diakses pada tanggal 25 April 2012 pada pukul 17.15)

(Harian.Umum.Tabengan.2011.Lamandau.Ingin.Tiru..BPT.Sragen.URL::http://media.hariantabengan.com/index/detailnasionalberitaphoto/id/12004 diakses pada tanggal 25 April 2012, pukul 17.25).