

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pengumpulan data, pengolahan data, dan pembahasan data, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Jenis *waste* yang teridentifikasi sebagai *waste kritis* dalam sistem pelayanan IMB yang diterapkan sekarang adalah pada jenis *Waste Excessive Transportation*
2. Kebutuhan *Customers* berupa *Customers Attributes* yang teridentifikasi dari pengguna jasa pelayanan IMB adalah Keterjangkauan; Kenyamanan Loker; Kemudahan Proses Pengurusan; dan Profesional. Yang kemudian dikembangkan menjadi *Parameter Design* dari proses pemetaan yang dilakukan adalah; Lokasi yang sesuai dan jumlah loket yang memadai (DP 1), lokasi yang terjangkau (DP 1.1), di setiap kecamatan (DP 1.1.1) 2 loket di setiap kecamatan (DP 1.2), menambah 32 petugas IMB (DP 1.2.1), ruang layanan yang nyaman (DP 2), ruang tunggu (DP 2.2), meja formulir dengan ukuran 100 x 70 cm (DP 2.1.1), kursi tunggu individual (DP 2.1.2), pengatur suhu (AC) (DP 2.1.3), televisi di ruang tunggu (DP 2.1.4), dispenser air minum (DP 2.1.5), tempat sampah (DP 2.1.6) pengharum ruangan ruang tunggu (DP 2.1.7), ruang Administrasi (DP 2.2), 2 meja loket IMB di setiap lokasi (DP 2.2.1), 2 meja verifikator (DP 2.2.2), kursi staf (DP 2.2.3), 4 Unit PC untuk petugas (DP 2.2.4), 4 unit printer (DP 2.2.5), 2 lemari arsip (DP 2.2.6), fasilitas *restroom* (DP 2.3), kloset ukuran dewasa (DP 2.3.1), bak air (DP 2.3.2),

wastafel tunggal (DP 2.3.3), tempat tisu toilet (DP 2.3.4), pengharum ruangan toilet (DP 2.3.5), desain SOP yang efisien (DP 3), Integrasi Pelayanan IMB (DP3.1), Sistem yang terintegrasi dalam satu SKPD (DP 3.1.1), standarisasi waktu (DP 3.1.2), SOP administrasi yang singkat (DP 3.2) Pendaftaran *online* (DP 3.2.1), verifikasi manual di loket IMB (DP 3.2.2), verifikasi lapangan (DP 3.2.3), *Software* Aplikasi Penghitung IMB (DP 3.2.4), Pembayaran via transfer online (DP 3.2.5), konfirmasi pembayaran oleh petugas loket IMB (DP 3.2.6), pencetakan STS, Papan Tanda IMB dan SK IMB (DP 3.2.7), tanda tangan Kepala SKPD di SK IMB (DP 3.2.8), pengiriman STS, Papan tanda IMB dan SK IMB ke alamat Pemohon (DP 3.2.9), Petugas yang professional (DP 4), petugas loket pelayanan imb yang mampu melayani *customer* (DP 4.1), petugas yang teliti (DP 4.1.1), petugas yang terampil (DP 4.1.2), petugas yang tanggap (DP 4.1.3), petugas yang tidak diskriminatif (DP 4.1.4), petugas yang mampu memverifikasi bangunan dengan tepat (DP 4.2), petugas yang cermat (DP 4.2.1) petugas yang mampu menghitung IMB (DP 4.2.2).

3. Desain SOP yang diusulkan dapat mengurangi waktu pelayanan dari 3768 menit menjadi 1390 menit yang berarti telah terjadi efisien waktu sebesar 63,11 %. SOP merupakan bagian dari design sistem pelayanan yang diusulkan dimana berdasarkan hasil verifikasi design dengan menggunakan uji marginal homogenitas memberikan hasil semua *Attributes* yang diuji memberikan nilai sig. > 0,05, oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa , desain dari sistem pelayanan IMB sesuai dengan kebutuhan *customer*. Berdasarkan hasil uji menggunakan uji Wilcoxon untuk menguji perbedaan desain sistem pelayanan

IMB usulan dengan sistem pelayanan IMB aktual menunjukkan ketujuh dimensi kualitas memiliki nilai *p value* < 0,05 yang berarti terdapat perbedaan antara desain desain sistem pelayanan IMB baru dengan sistem pelayanan aktual.

6.2 Saran

Setelah melakukan pembahasan dan penarikan kesimpulan, maka kami dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Desain sistem pelayanan yang dirancang membutuhkan suatu rancangan lanjutan berupa *software* Sistem Informasi Izin Mendirikan Bangunan yang harus dikembangkan agar dapat mendukung sistem pelayanan *online* yang diusulkan
2. Desain sistem pelayanan yang dirancang pada tesis ini belum memperhitungkan faktor biaya dalam penerapannya, oleh karena itu dibutuhkan pengembangan dan analisis lebih lanjut.