

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo, berada pada level mutu pelayanan "A" dan kinerja unit pelayanan berada dalam kategori sangat baik maka diperoleh Nilai Interval Konversi IKM sebesar 84,5 yang berada pada interval 81,26 – 100,00. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik.
2. Berdasarkan 9 unsur pelayanan yang diteliti, Biaya Tarif merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 96,25 dan berada pada tingkat sangat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,23 dan Kompetensi Pelaksana yang memiliki nilai IKM dan Konversi nilai IKM sama, dan berada pada tingkat baik.
3. Indikator Persyaratan Pelayanan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo memiliki nilai Konversi IKM sebesar 85 dan berada pada tingkat sangat baik. Indikator Prosedur Pelayanan Unit Pengujian Kendaraan

Bermotor Kota Gorontalo memiliki nilai Konversi IKM sebesar 85 dan berada pada tingkat sangat baik. Indikator Waktu Pelayanan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo memiliki nilai Konversi IKM sebesar 84,25 dan berada pada tingkat sangat baik. Indikator Biaya/tarif Pelayanan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo memiliki nilai Konversi IKM sebesar 96,25 dan berada pada tingkat sangat baik. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo memiliki nilai Konversi IKM sebesar 80,75 dan berada pada tingkat baik. Indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo memiliki nilai Konversi IKM sebesar 80,75 dan berada pada tingkat baik. Indikator Perilaku pelaksana Pelayanan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo memiliki nilai Konversi IKM sebesar 88 dan berada pada tingkat sangat baik. Indikator Maklumat Pelayanan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo memiliki nilai Nilai IKM sebesar 87,25 dan berada pada tingkat sangat baik. Indikator Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo memiliki nilai Konversi IKM sebesar 88,25 dan berada pada tingkat sangat baik.

5.2 Saran

Berdasarkan Kesimpulan penelitian di atas maka peneliti mengemukakan saran kepada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor yakni, dengan adanya nilai

perunsur nilai konversi IKM yang terendah, terdapat pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai IKM sebesar 3,23 dengan nilai konversi 80,75. Yang berada pada kinerja pelayanan dalam kategori baik.

Saran peneliti untuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu seringnya melakukan evaluasi pelayanan dan kinerja pegawai untuk mengetahui hasil dari spesifikasi jenis pelayanan tersebut. Sehingga, unit pengujian kendaraan bermotor dapat mengetahui hasil pelayanan yang diberika telah sesuai dengan ketentuan pelayanan. Sedangkan untuk kompetensi pelaksana saran peneliti yaitu penambahan pegawai pengujian agar dapat lebih memperlancar pelayanan serta pegawai pelaksana pengujian kendaraan terus selalu dilatih dalam penggunaan alat-alat uji kendaraan.

Semoga dengan saran yang telah peneliti berikan dapat diterima dan bermanfaat untuk Unit Pengujian Kendaraan Bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita Rahardjo,(2009). *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Penerbit PPKED: Makasar
- Dwiyanto Agus, (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Idawati Heni Pada Tahun (2012) pada Skripsinya “*Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Binangun Kulon Progo)*”
- Kadji, Yulianto pada penelitian “*Analisis Indeks Kepuasan Publik (IKP) Terhadap Pelayanan Akademik non Akademik di Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo Semester Genap T.A. 2015/2016*”.
- Komalasari, dkk. (2011). *Asesmen Teknik Non Tes Perspektif BK Komprehensif*. Jakarta: PT.indeks
- Kotler Philip dalam Tjiptono Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler Philip, Keller Kevin. (2007). *Manajemen Pemasaran*, edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: PT.Macanan Jaya Cemerlang
- PERMENPAN Nomor 24 Tahun 2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*
- PARMENPAN Nomor 16 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Pasolong Harbani. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Peraturan Daerah Kota Gorontalo Nomor 13 Tahun 2011 *Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermoto*

Ratminto dan Winarsih Septi Atik (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Setyaningsih Nur pada Tahun (2008), Pada Skripsinya “*Analisis indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen*”

Sinambela Potlak Lijen, dkk, (2011). *Reformasi pelayanan Publik teori, kebijakan, implementasi*. Jakarta: Bumi aksara.

Sukamti Sri. (2015) “*Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Public di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga*” Among Makarti Vol.8 No. 15, Juli 2015

Sugiyono cetaka ke-19, oktober (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, penerbit, CV.Bandung

Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Zeithhaml, Parasuraman dan Bery. Dalam Hardiansyah,(2011), *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, gava Media, Yogyakarta

