

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah mengamati, mempelajari serta mengikuti proses praktek langsung dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor pada Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kebumen maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Proses pelayanan administrasi di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kebumen menggunakan 1 loket dalam pemberian pelayanan, loket diperuntukkan untuk pendaftaran, pembayaran retribusi dan pengambilan hasil uji dilakukan oleh satu petugas. Petugas mengalami kerepotan untuk memberikan pelayanan karena harus menangani 3 pekerjaan sekaligus. Semua dikarena terbatasnya petugas administrasi.
2. Pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor pada Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kebumen tidak cukup dilakukan dengan menggunakan 1 loket membuat penumpukan pekerjaan pada petugas dibuktikan dengan waktu pelayanan untuk 6 dokumen pada kondisi nyata membutuhkan 165 menit sedangkan pada kondisi rencana membutuhkan 144 menit dan memiliki selisih 21 menit.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas untuk meningkatkan pelayanan administrasi pada Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kebumen maka disarankan supaya :

1. Supaya pelayanan lebih baik dan optimal diperlukan penambahan sumber daya manusia yang sesuai agar menunjang peningkatan dalam pelayanan administrasi di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kebumen.
2. Untuk menambah kemudahan dalam pelayanan administrasi pada Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Kebumen dilakukan penambahan loket sehingga mempercepat dalam memberi pelayanan. Pemisahan loket ini dibagi sesuai dengan kepentingan masing-masing, sebagai contoh :
 - a. Locket 1 : Locket Pendaftaran Uji
 - b. Locket 2 : Locket Pembayaran Retribusi
 - c. Locket 3 : Locket Pengambilan Hasil Uji

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan;
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Surat Edaran Direktur Jendral Perhubungan Darat nomor : A.1080.UM.107/2/1991 tanggal 31 Oktober 1991 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Balai Pengujian Kendaraan Bermotor
- Bahrul Kirom, 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Service Performance and Satisfaction Measuremt*, Jakarta :PT. East West Seed Indonesia.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara.
- Terry R, George, 1996. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Bumi Aksara, Jakarta
- Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta :Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung :Mandar Maju.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta :PT Raja Gravindo Persada.
- Margaretha. 2004. *Kualitas Pelayanan Teori dan Aplikasi*. Jakarta :Mandar Maju.
- Donny. 2017. *Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat*.
- Darise. 2006. *Pengertian pelayanan pengujian kendaraan pada Objek Retribusi Jasa Umum*.
- Haslinda,dkk. 2018. *Efektivitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor*.
- Oktivian Nur'Aini. *Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Unit Pengujian Kendaraan Bernotor Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi*.