

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menganalisis tentang optimalisasi pelayanan administrasi dengan IKM pada UPT PKB Kota Pangkalpinang dengan cara menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat dengan kesesuaian tingkat kinerja dari 14 unsur/indikator pelayanan yang ada, maka akan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPT PKB Kota Pangkalpinang dengan menggunakan 14 unsur/indikator yang didasari oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dapat disimpulkan dari Nilai Indeks yang diperoleh sebesar 3,83 dan Nilai IKM sebesar 76,74 yang berarti bahwa mutu pelayanan masuk ke dalam kategori B, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan Baik.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan prioritas dan mendapatkan nilai terendah akan dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan pada unsur kenyamanan lingkungan dengan nilai 3,24 dan unsur keamanan pelayanan dengan nilai 3,32 di UPT PKB Kota Pangkalpinang.

V.2 Saran

1. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang ada pada pelayanan UPT PKB Kota Pangkalpinang agar lebih optimal dan perlu dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat secara rutin sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.
2. Rekomendasi yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap unsur kenyamanan lingkungan dan unsur keamanan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf. 2005. Metodologi Penelitian (Dasar-Dasar Penyelidikan Ilmiah). Padang: UNP Press.
- A.R, Syamsuddin, & Damaianti, Vismaia S. 2011. Metode Penelitian Pendidikan Bahasa. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bharata, Atep. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media. Komputindo.
- Husein, Umar. 2002. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- Kasmir. 2006. KEWIRAUSAHAAN. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kotler Philip. Alih Bahasa: Benyamin Molan. 2006. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas. Jilid 2. Bandung: PT. Intan Sejati
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Sasmito, Agus. 2012. Modul Diklat Dasar Pengujian Kendaraan Bermotor. Tegal: Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
- Stuart C Gilman. 2005. The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Subandi, Muhammad & Pratama, H. E. 2018. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Kutai Kartanegara. Mahakam.
- Miftakhudin, Imam. 2017. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Tegal: Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
- Napitupulu, paimin. 2007. Pelayanan Publik dan *customer satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Nasution. 2003. Metode Research. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nazir. 2005. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Alfabeta. Bandung.
- Pranata, Hadi. 2011. Pengertian Pelayanan.

- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustak Pelajar.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Syariani, Dwi Nova. 2011. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan PDAM Di Kota Padang Panjang. Other Thesis. Andalas University.
- Widodo, Joko. 2001. Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cendekia.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan.
- Peraturan Menteri Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.2752/AJ.402/DRJD/2006 tentang Pedoman Teknis Buku Uji, Tanda Uji Berkala dan Tanda Samping Kendaraan Bermotor.