

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Karanganyar, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada PERMENPAN-RB NOMOR 14 TAHUN 2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 79.12 yang berada dalam interval 76,61-88,30. Maka dapat dinyatakan Kinerja unit pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Karanganyar berada dalam mutu pelayanan "B" dengan kategori "Baik". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Karanganyar secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.
2. Berdasarkan 9 unsur pelayanan yang diteliti, terdapat 4 unsur mendapat nilai "C" kategori Cukup, 4 unsur mendapat nilai baik "B" dan 1 mendapat nilai sangat baik "A".
3. berikut unsur yang mendapat nilai kategori sangat baik "A" dan baik "B":
 - a) Unsur Produk Spesifikasi Jenis (U5): "B"
 - b) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2): "B"
 - c) Unsur Kompetensi pelaksana (U6): "B"
 - d) Unsur Perilaku Pelaksana (U7): "B"
 - e) Unsur Sarana dan Prasarana (U9): "A"
4. Berikut unsur yang mendapat nilai cukup "C":
 - a. Unsur persyaratan (U1)
 - b. Unsur Waktu penyelesaian (U3)
 - c. Unsur Biaya/Tarif (U4)
 - d. Unsur Penanganan pengaduan, Saran Dan Masukan (U8)

V.2 Saran

Berdasarkan hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan dan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Karanganyar. Adapun saran tersebut sebagai berikut :

1. Unsur persyaratan (U1) memperbanyak pemberian informasi mengenai persyaratan baik tertulis maupun lisan dan menambahkan informasi lewat internet.
2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) memperbanyak pemberian informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur tertulis dan perlunya sosialisasi ke pemohon uji atau perusahaan tentang sistem, mekanisme, dan prosedur.
3. Unsur Waktu penyelesaian (U3)
 - a. Memperbaiki penataan antrian kendaraan agar tidak terjadi antrian yang panjang
 - b. memberikan pengarahan jika terjadi masalah pada alat dalam menghindari terjadinya antrian
4. Unsur Biaya/Tarif (U4) menjalin lebih banyak kerja sama dengan bank lain agar mempermudah pembayaran tanpa ada biaya tambahan.
5. Unsur Penanganan pengaduan, Saran Dan Masukan (U8) memberikan informasi mengenai pengelolaan Penanganan pengaduan, saran dan masukan dan menugaskan petugas khusus untuk menangani pengaduan, saran dan masukan.
6. Dengan masa pandemi sekarang ini perlu ditingkatkannya kewaspadaan tentang kesehatan, dengan menggunakan APD dan lebih memperhatikan protokol kesehatan yang berlaku, agar keselamatan staff dan penguji terjamin.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto H. 2014. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Unit Pelaksana Teknik Dinas (UPTD) Puskesmas Cibodasari Kecamatan Cibodas Kota Tangerang*. Skripsi. Tidak diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang: Banten.
- Crystalia G. 2015. *Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan pengasih kabupaten kulon progo*. Skripsi. Tidak diterbitkan. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta
- Febrian H. 2012. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Permohonan Merek Dan Paten Yang Diberikan Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual*. Tidak diterbitkan. Program Sarjana Alih Jenis Manajemen Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor: Bogor
- Irwinsyah R. 2014. *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Bungasaur Jakarta Pusat*. Skripsi. Tidak diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang: Banten.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta
- Lubis S. Andayani R. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*. Journal of Business Administration Vol 1, No 2, September 2017, hlm. 232-243. e-ISSN:2548-9909
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 55 Tahun 2012 tentang kendaraan.
- Putri O. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Metode Servperf Dan Ipa*. Buletin Ilmiah Math. Stat. Dan Terapannya (Bimaster). Volume 08, No. 1(2019):hal 103-110.
- Sunarti A. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*

(Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). Jurnal Administrasi
Bisnis (JAB)|Vol. 51 No. 2 Oktober 2017

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.

Undang-undang nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.