

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan pada Kantor BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah sudah baik, namun masih ada yang perlu mendapatkan perhatian, hasil penelitian sebagai berikut :
  - a Bukti Fisik (*tangibles*), kondisi gedung dan ruangan laboratorium saat ini kapasitasnya tidak sesuai dengan standart yang ditetapkan oleh pemerintah. Dari segi sarana dan prasarana, peralatan sebagian masih bagus. Namun seiring perkembangan ilmu dan teknologi belum mencukupi baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Pegawai menggunakan seragam sesuai jadwal yang ditentukan.
  - b Keandalan (*reliability*), dari keakuratan data sudah cukup akurat. Hanya saja kecepatan dan ketepatan waktu pengujian masih banyak perusahaan yang belum puas, karena tidak semua permohonan pengujian dapat dipenuhi, dan penetapan jadwal belum sesuai dengan permintaan perusahaan.
  - c Daya tanggap (*responsiveness*). Pelayanan melalui telepon, fax sudah baik dan lancar. Mengenai informasi pelayanan kepada pengguna

layanan belum sepenuhnya dapat diakses oleh pengguna layanan karena belum memiliki website sendiri.

- d Jaminan (*assurance*), dilihat dari rasa aman dalam bertransaksi, kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan kedisiplinan pegawai di lapangan menunjukkan hasil yang baik. Hal ini dapat diketahui dari tidak adanya keluhan dari pengguna layanan dalam masalah bertransaksi. Dari segi kemampuan, tingkat pendidikan dan sertifikat teknis yang dimiliki oleh masing-masing pegawai sudah diakui oleh pusat. Untuk meningkatkan keterampilan petugas serta keakuratan data di lapangan setiap tahun dilaksanakan pelatihan. Selain itu untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dan menjamin mutu hasil pengujian juga dilakukan *uji profisiensi* dan dilaksanakan uji banding antar laboratorium. Mengenai kesopanan dan keramahan pegawai dalam melayani masyarakat/pelanggan sudah baik, mereka menyatakan bahwa petugas ramah dan sopan bahkan sudah dianggap saudara sendiri.
- e Empati (*emphaty*) bahwa pegawai BPPKK dan Hiperkes memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan. Perhatian kepada pelanggan dengan cara memberikan informasi yang benar dan lengkap tentang keperluan pelanggan serta meminta *feed back* kepada pelanggan terhadap pelayanan yang sudah diberikan. Terdapat sarana pengaduan berupa kotak/loket pengaduan, melalui telepon, email dan

lainnya namun belum efektif dan belum terekap secara jelas sehingga tidak dapat diketahui jumlah aduan yang dapat diselesaikan.

2. Faktor penghambat kualitas pelayanan Kantor BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jateng yaitu faktor SDM, faktor organisasi dan faktor masyarakat.
  - a. Faktor SDM, kesadaran petugas akan kedisiplinan waktu yang masih kurang.
  - b. Faktor Organisasi, kepastian waktu belum sepenuhnya sesuai dengan SOP, dikarenakan kurangnya keselarasan antara *front office* dan *back office* dalam mengoreksi persyaratan.
  - c. Faktor Masyarakat, kurangnya pengetahuan yang dimiliki masyarakat terkait dengan kelengkapan persyaratan. Serta daya tanggap masyarakat yang masih kurang ketika ada persyaratan yang kurang tidak segera dilengkapi.

## 5.2 Saran

1. Pelayanan pada Kantor BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah
  - a. Sebaiknya gedung fisik dikantor BPPKK dan Hiperkes perlu diperbaiki supaya memberikan rasa nyaman pengguna layanan dan juga laboratorium yang seharusnya diperluas supaya alat pengujian dapat masuk ketempat penyimpanan semua dan tidak berserakan. Sesama pegawai apabila ada kesalahan dalam berpakaian sebaiknya saling mengingatkan satu sama lain.
  - b. Adanya upaya yang harus dilakukan pegawai BPPKK dan Hiperkes untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu, dengan cara mengevaluasi anggaran sebelumnya supaya saat membuat jadwal tidak terkendala oleh anggaran dan jadwal yang ditentukan tidak berubah. Upaya lain yang harus dilakukan BPPKK dan Hiperkes dengan keterlambatan LHU adalah dengan menghubungi pihak pusat dengan intensif supaya tidak ditunda-tunda dari pusat.
  - c. Seharusnya diberikannya petugas khusus dalam menanggapi segala keluhan yang dikeluhkan oleh pengguna layanannya. Pegawai harus bisa menangani permasalahan dengan tenang supaya tidak salah dalam menanggapi keluhan dari pengguna layanannya.
  - d. Diberikannya aduan langsung keatasan terkait apabila ada transaksi yang tidak wajar, supaya langsung diketahui Kepala Balai dan ditindak lanjuti. Apabila menjawab pertanyaan dari pengguna layanan yang menjengkelkan sebaiknya bisa menjawab dengan ramah dan tidak

terpancing emosi. Perlunya memberikan pelayanan yang bervariasi dan kreatif pada saat kerja, supaya pengguna layanan nyaman berada dikantor.

- e. Menindak lanjuti kotak aduan dan saran, sebaiknya pegawai BPPKK dan Hiperkes Perlu mencatat setiap pengaduan kemudian diidentifikasi dan dianalisis, dikaji permasalahannya dan melakukan penyelesaian permasalahan yang diadukan kemudian menyampaikan tindakan penyelesaian kepada pelanggan. Apabila ada keluhan tentang pelayanan, menerima keluhan dan memahaminya kemudian memberikan informasi dengan jawaban sebenarnya. Untuk menjaga kepercayaan kepada pelanggan dilaksanakan dengan pelayanan sepenuh hati dan menunjukkan kesungguhan dalam memberikan pelayanan.

2. Faktor penghambat kualitas pelayanan Kantor BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jateng sebagai berikut:

- a. Perlu pengembangan potensi pegawai dengan diberi kesempatan untuk mengembangkan potensi yang ada seperti diikutsertakan dalam program pelatihan dan pendidikan, kursus singkat, melanjutkan studi dan lain sebagainya.
- b. Diperlukannya evaluasi untuk meminimalisir kesalahan yang sudah terjadi sebelumnya. Serta perlu adanya koordinasi antara bagian-bagian yang terkait termasuk *front office* dan *back office* supaya informasi yang disampaikan tidak berubah-ubah

- c. masyarakat harus bertindak aktif, bertanya kepada petugas ketika belum mengerti dan bersikap tanggap dalam memperbaiki atau melengkapi berkas berkas yang masih kurang.