

## VI. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pembuat kartu kuning dan dapat dikatakan **PUAS** pelayanannya. Pembuat kartu kuning/masyarakat menilai harapan akan sebuah pelayanan sesuai dengan kenyataan yang mereka terima, atau dengan kata lain Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung mampu memberikan pelayanan kepada pembuat kartu kuning sesuai dengan harapan mereka.
2. Unsur-unsur pelayanan telah berhasil dilaksanakan dengan memuaskan dan perlu dipertahankan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung, yaitu:
  - Petugas melayani pembuat kartu kuning tepat waktu
  - Jadwal Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning dimulai dari pukul 07.30 s/d 15.30 WIB

- Petugas memberikan penjelasan mengenai persyaratan pembuatan kartu kuning
  - Petugas selalu siap membantu para pembuat kartu kuning
  - Petugas memahami keperluan pembuat kartu kuning
  - Petugas Berpenampilan rapi ketika melayani pembuat kartu kuning
3. Selanjutnya unsur pelayanan yang kinerjanya sangat memuaskan walaupun masyarakat menganggapnya kurang penting, yaitu:
- Petugas memberikan penjelasan biaya pembuatan kartu kuning gratis
  - Petugas memberikan pelayanan yang cepat kepada pembuat kartu kuning
4. Secara keseluruhan Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung sesuai dengan harapan masyarakat/pembuat kartu kuning dapat dikatakan **PUAS**, namun untuk pelayanan yang lebih maksimal dan berkualitas, sehingga ada beberapa unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan, yaitu:
- Petugas mudah ditemui oleh pembuat kartu kuning
  - Petugas mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pembuat kartu kuning
  - Petugas memberikan perlakuan yang sama kepada semua pembuat kartu kuning
  - Dinas Tenaga Kerja memiliki kelengkapan pembuatan kartu kuning seperti; alat tulis kantor, kartu kuning, buku daftar pembuat kartu kuning, dan mesin *photo copy*

- Lingkungan tempat pembuatan kartu kuning yang nyaman
  - Petugas pembuatan kartu kuning menggunakan sistem komputerisasi
5. Berdasarkan perbandingan hasil penelitian peneliti dengan peneliti-peneliti terdahulu terdapat temuan yang berbeda dari setiap layanan. Pada penelitian di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung ditemukan bahwa aspek yang mendapatkan nilai kepuasan tertinggi dari masyarakat/pembuat kartu kuning adalah aspek keandalan (*reliability*) yaitu ketepatan waktu pelayanan, kejelasan jadwal pelayanan, dan kejelasan mengenai persyaratan pelayanan, daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu selalu siap membantu pengguna layanan, empati (*Emphaty*) yaitu memahami kebutuhan spesifik pengguna layanan, dan bukti langsung (*Tangibles*) yaitu petugas berpenampilan rapi. Selanjutnya pada penelitian Irsan di Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Kota Bandar Lampung, ditemukan aspek yang mendapatkan kepuasan tertinggi dari masyarakat/pasien adalah (*empathy*) yaitu prosedur pelayanan dan kewajaran biaya, (*assurance*) yaitu tanggung jawab petugas layanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, serta keamanan layanan. Sedangkan pada penelitian Omega Iriyani di pelayanan perizinan SIUP dan perizinan IMB pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP kota Metro hanya ditemukan satu aspek yang mendapatkan kepuasan tertinggi dari masyarakat yaitu aspek bukti langsung (*Tangibles*) pada penyediaan ruang tunggu.

6. Dalam penelitian ini memiliki kelemahan pada penentuan sampel, hal itu dilihat dari pengambilan sampel yang belum bisa dikatakan random secara ideal, karena peneliti mengambil sampel berdasarkan waktu dan situasi saat hanya peneliti melakukan turun lapangan. Untuk menentukan random idealnya seharusnya peneliti mengambil sampel-sampel dari responden tahun-tahun lalu yang sudah terlebih dahulu merasakan pelayanan pembuatan kartu kuning. Namun disebabkan karena dapat memakan waktu yang lama, maka peneliti menentukan sendiri jumlah sampel/responden yang peneliti akan teliti.
7. Kemudian kelemahan juga terdapat pada penyebaran kuesioner responden, karena peneliti meneliti mengenai kuesioner tentang harapan dan kenyataan pelayanan pembuatan kartu kuning. Pada dasarnya untuk penyebaran kuesioner yang sebaiknya dilakukan dengan menentukan jeda waktu dalam penyebarannya. Hal itu agar pertanyaan kuesioner antara harapan dan kenyataan yang seharusnya diberikan dengan lembar terpisah dan tidak diberikan secara bersama-sama agar responden tidak bingung dan dapat menghasilkan jawaban yang lebih detil serta jelas.

## 5.2. SARAN

Beberapa saran dan pertimbangan dalam penelitian ini antara lain:

1. Sebaiknya Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung, menambahkan *standar operasional prosedur* (SOP) pada aspek-aspek yang ada di penelitian ini, terutama aspek yang memiliki nilai kepuasan yang rendah.

Sehingga apabila aspek yang dinilai pembuat kartu kuning di masukkan dalam SOP Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung, kemungkinan bisa mempengaruhi kualitas pelayanan para petugas Disnaker.

2. Dalam penelitian yang akan datang, sebaiknya penelitian ini lebih fokus menggunakan metode penelitian kualitatif. Penggunaan kualitatif diharapkan bisa membantu mencari kejelasan lebih detil tentang kualitas pelayanan dengan metode wawancara secara mendalam kepada beberapa masyarakat/penerima layanan pembuatan kartu kuning.
3. Aspek-aspek yang harus dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan, di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung, yaitu:
  - a. Petugas mudah ditemui oleh pembuat kartu kuning.

Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung perlu memantau dan memeriksa secara rutin petugas-petugasnya di tempat kerjanya, karena masih ditemukannya petugas yang tidak bisa ditemui pada jam-jam tertentu. Hal itu dapat mengurangi kepercayaan masyarakat dalam pelayanan pembuatan kartu kuning tidak sesuai jadwal yang ditentukan.

- b. Petugas mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pembuat kartu kuning.

Pentingnya pengetahuan secara luas perlu dimiliki setiap orang, khususnya sebagai pelayan publik. Sebaiknya petugas Disnaker perlu

menambah dan meningkatkan pengetahuan-pengetahuannya baik pengetahuan dalam pelayanan maupun di luar pelayanan agar tidak mengecewakan masyarakat/pembuat kartu kuning yang sewaktu-waktu akan mengajukan pertanyaan.

- c. Petugas memberikan perlakuan yang sama kepada semua pembuat kartu kuning.

Sikap adil harus diterapkan dimanapun berada, terutama pada suatu pelayanan publik seperti di Disnaker. Masih ditemukannya perlakuan yang tidak sama diberikan petugas kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Seharusnya petugas yang melayani masyarakat khususnya dalam pembuatan kartu kuning tidak membedakan perlakuan satu sama lainnya, semua diperlakukan sama rata, hal itu dilakukan agar tidak terjadi kecemburuan sosial

- d. Dinas Tenaga Kerja memiliki kelengkapan pembuatan kartu kuning seperti; alat tulis kantor, kartu kuning, buku daftar pembuat kartu kuning, dan mesin *photo copy*.

Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung, sudah sepatutnya memiliki mesin *photo copy* sendiri di pelayanannya, karena selama ini masyarakat harus pergi keluar berjalan kaki untuk melakukan legalisir dengan mem-*photo copy* yang bisa memakan waktu cukup lama. Apabila Disnaker sudah memilikinya, kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan akan menjadi lebih efektif dan efisien.

- e. Lingkungan tempat pembuatan kartu kuning yang nyaman.

Lingkungan atau lokasi tempat yang nyaman sangat berpengaruh dengan kenyamanan seseorang maupun orang banyak, hal ini seperti yang terdapat di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung yang masih dikatakan kurang nyaman oleh masyarakat yang menerima pelayanan karena lahan parkir yang sempit, ruang tunggu/.pelayanan yang kecil, dan kursi pembuat kartu kuning yang hanya menyediakan satu kursi. Perlu ada perubahan atau melakukan renovasi yang dilakukan Disnaker pada sarana-sarana tersebut, agar masyarakat yang datang merasakan kenyamanan.

- f. Petugas pembuatan kartu kuning menggunakan sistem komputerisasi.

Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung, sudah saatnya untuk menerapkan pelayanan pembuatan kartu kuning dengan menggunakan sistem komputerisasi, karena selama ini pelayanan masih menggunakan secara manual. Sebaiknya Disnaker mulai menerapkan *E-Government* dalam pelayanan publik, sehingga masyarakat yang ingin membuat kartu kuning, tidak perlu datang langsung ke Disnaker melainkan melakukan pendaftaran melalui komputer yang sudah terhubung dengan jaringan internet, dan men-*download* langsung kartu kuning dan mencetak sendiri.