

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penjabaran yang telah dipaparkan pada setiap bab dan halaman sebelumnya mengenai implementasi pelayanan jasa pengujian untuk mewujudkan zona integritas WBK di Baristand Industri Padang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Baristand Industri Padang ialah suatu instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa pengujian serta untuk kepentingan industri maupun umum yang ada hubungannya dengan industri bahan maupun produk. Baristand Industri Padang memiliki Unit Pelayanan Publik (UPP) yang dimana untuk melangsungkan kegiatan pelayanan jasa pengujian. Semakin berkembangnya kasus korupsi di Indonesia menjadikan pemerintah untuk lebih fokus memberantas kasus-kasus korupsi yang ada, salah satunya dengan cara mewajibkan semua instansi pelayanan publik di Indonesia untuk mewujudkan zona integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK).
2. Guna mendapatkan predikat zona integritas WBK maka Baristand Industri Padang banyak melakukan kegiatan yang mendukung untuk mewujudkan zona integritas WBK ini. Salah satunya pada pelayanan jasa pengujiannya dengan melakukan peningkatan pada daya saing agar dapat memanfaatkan peluang untuk memperluas layanan publik dengan menerapkan langkah-langkah sesuai

persyaratan yang sudah ditentukan pada peraturan pemerintah untuk mewujudkan zona integritas WBK.

3. Baristand Industri Padang juga melaksanakan perbaikan secara berkelanjutan, mendasar, terintegrasi dan terkoordinasi terhadap berbagai kelemahan yang masih ditemui dalam operasional pelayanan publik agar terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Untuk mengetahui apakah pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan, Baristand Industri Padang melakukan survey indeks kepuasan pelanggan dengan cara memberikan sebuah formulir yang diisi oleh pelanggan guna mengetahui apakah pelanggan puas dengan pelayanannya atau tidak.
4. Untuk memaksimalkan peningkatan pelayanan publiknya, Baristand Industri Padang memprioritaskan kualitas pelayanan publiknya. Hal ini terbukti dengan hasil pengolahan kuesioner survey kepuasan pelanggan mengindikasikan bahwa pengguna jasa Baristand Industri Padang cukup puas dengan pelayanan Baristand Industri Padang, dengan skor nilai 3.56 atau sangat baik.
5. Dalam kegiatan pelayanan publik ini tidak memungkiri bahwa ada saja pelanggan yang kecewa atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka Baristand Industri Padang juga melakukan pengelolaan keluhan pelanggan dengan baik dari sejak penerimaan keluhan sampai dengan langkah-langkah penyelesaiannya. Secara umum semua keluhan sudah ditangani dengan baik oleh petugas terkait dan dirumuskan langkah-langkah penyelesaian beserta tindak lanjutnya.

6. Dengan melakukan perubahan dan peningkatan yang optimal salah satunya terhadap pelayanan publiknya, Baristand Industri Padang berhasil mendapatkan predikat Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi dari pemerintah Indonesia pada akhir tahun 2020.

## **5.2 Saran**

Adapun beberapa saran yang diberikan penulis kepada Baristand Industri Padang dalam menerapkan pelayanan jasa pengujian ini yaitu sebagai berikut:

1. Baristand Industri Padang sebaiknya tetap melakukan peningkatan pada semua aspek, terlebih salah satunya pada pelayanan publik serta mengoptimalkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan meskipun sudah mendapatkan predikat Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi.
2. Sebaiknya petugas pelayanan publik Baristand Industri Padang diharapkan dapat lebih aktif lagi untuk menanggapi persoalan dengan pelanggan untuk mengetahui respon pelanggan secara langsung terkait dengan pelayanan yang telah diberikan selama ini agar penilaian pelanggan terhadap Baristand Industri Padang tetap sangat baik.
3. Peneliti menyarankan pada Baristand Industri Padang untuk memberikan pelatihan khusus kajian ilmu Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mengasah skill pegawai agar dapat mengurangi terjadinya kesalahan kesalahan yang berasal dari Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai itu sendiri.