

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan pensiun berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan calon purna bhakti di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.
2. Dimensi yang mempunyai kontribusi besar untuk mengukur kualitas layanan pensiun adalah *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*.

B. Saran

Saran yang diberikan peneliti adalah

1. Peningkatan kepuasan calon purna bhakti di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dapat dilakukan dengan:
 - a. Melakukan inovasi pengusulan layanan pensiun secara daring agar berkas dapat langsung diusulkan atau diupload oleh calon purna bhakti. Hal ini disarankan untuk memangkas pelayanan berbelit-belit sesuai jawaban responden pada indikator *responsiveness*.

- b. Melakukan monitoring berkala berkas usul pensiun agar berkas yang diusulkan lengkap. Hal ini disarankan untuk meminimalisir pengusulan pensiun yang tertahan karena harus melengkapi kekurangan persyaratan berkas pensiun sesuai jawaban responden pada indikator *reliability*.
- c. Melakukan monitoring pemberian DPCP minimal 6 bulan sebelum memasuki batas usia pensiun untuk mencegah keterlambatan penerbitan sk pensiun.
- d. Bagi peneliti yang mau meneliti mengenai kualitas layanan dapat dilakukan di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Direktorat Perhubungan Laut, Direktorat Jenderal Perkeretaapian, Balitbang Perhubungan, BPSDM Perhubungan dan BPTJ Jabodetabek.

PL
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, E. P. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Issue April).
- Atika, T. A., & Tarigan, U. (2014). Prosedur Penerbitan Surat Keputusan Pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Daerah Deli Serdang. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 2(1), 18–30. <http://www.ojs.uma.ac.id/index.php/jppuma/article/view/578/922>
- Badan Kepegawaian Negara. (2020a). BUKU STATISTIK PEGAWAI NEGERI SIPIL DESEMBER 2020 - Statistik Pegawai Negeri Sipil|Keadaan : Desember 2020. *Badan Kepegawaian Negara*, 1–69.
- Badan Kepegawaian Negara. (2020b). Permendikbud nomor 3 tahun 2020. *Peraturan Badan Kepegawaian Negara, April*.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2020). Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Tahun 2020. Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.
- Gunawan, A., & Sunardi, H. (2016). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Gesit Nusa Tangguh. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, 16(1), 98066.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.
- Hermawan, A., & Puspaningsih, L. (2018). Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Yang Mencapai Batas Usia Pensiun Pada Kantor Regional Viii Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin. *Reformasi*, 8(1), 75–83. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/1075/992>
- Hidayanti, E. (2021). *BERBASIS LESS PAPER BAGI PEGAWAI NEGERI SIPIL DI*. 3(2), 80–91.
- Ibrahim, Amin, (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementaisnya. Jakarta: Madar Maju.
- Irawan, Handi. (2008). Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. PT.Elekx Media Komputindo.
- https://www.jpnn.com/news/ini-10-instansi-dengan-jumlah-pensiun-terbanyak_ Diakses 2 Juli 2021.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- KBBI, (2022). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online). Available at. <http://kbbi.web.id>. Diakses 18 Juni 2022.
- Marzaweny, D., Magister Manajemen Fakultas, P., Marzaweny Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Djumilah Hadiwidjojo, D., & Chandra, T. (2012). Alamat Korespondensi: Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. *Nomor*, 10(September), 564.
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). *Buku ajar dasar-dasar statistik penelitian*.
- Peraturan Pemerintah. (2017). PP No. 11 Tahun 2017. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, 1–162. <https://itjen.ristekdikti.go.id/wp-content/uploads/2015/11/SALINAN-PP-Nomor-11-Tahun-2017-PP-Nomor-11-Tahun-2017.pdf>
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasuraman, A. (2013). A Conceptual Model Of Service quality and Its Implication For Future Research. *Journal Of Marketing*.
- Sahambangung, O., Novie, P., & Welly, W. (2019). Manajemen sistem aparatur sipil negara. *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–13.
- Sari, A. Q., Sukestiyarno, Y. L., & Agoestanto, A. (2017). Batasan Prasyarat Uji Normalitas Dan Uji Homogenitas Pada Model Regresi Linear. *Unnes Journal of Mathematics*, 6(2), 168–177. <https://doi.org/10.15294/ujm.v6i2.11887>
- Suryani, W. (2019). Pelayanan Terhadap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi ... *Implementasi Ekonomi Dan Bisnis*, 819–836.
- Suryanto. (2014). Sistem Pensiun Pns: Mewujudkan Sistem Pendanaan Pensiun Fully. *Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 8(2), 83–92.
- Susanti, E. (2018). Kualitas Layanan Internal Yang Memengaruhi Kepuasan. *Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 95–110.
- Syam, F., Helmi, H., & Fitria, F. (2020). Pengujian Keputusan Pemberhentian Tidak Dengan Hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil di Peradilan Administrasi. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 20(1), 49. <https://doi.org/10.30641/dejure.2020.v20.49-70>
- Tandi, P. (2010). Analisis Kepuasan Pelayanan Bagian Kepegawaian Purna

Bhakti Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Poso. *Jurnal Ekomen*, 10(2), 2013–2015.

Tjiptono, Fandi. (2014). Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerimaan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang Undang No 5 Tahun. (2014). *Undang Undang No 5 Tahun 2014*. 1–66.

Warsita, Widi; Setianingsih, Endang Larasati; Mustam, M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dana Pensiun PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang. Skripsi.

Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A