

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memberikan pelayanan Uji KIR dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari *tangible* (bukti fisik) yang telah menyediakan sarana prasarana yang memadai dengan peralatan uji KIR yang terawat secara rutin. Dilihat dari indikator *assurance* (jaminan) bahwa pelaksanaan pelayanan telah memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan dengan adanya alur pelayanan dan bukti lulus uji kir, didukung dengan indikator *reliability* (kehandalan), pelayanan telah dilaksanakan dengan petugas yang berpengalaman, dari sekolah pengujian yang memiliki keahlian dalam pengujian kendaraan serta mengoperasikan alat-alat uji. Dilihat dari indikator *empathy* (empati), Dinas Perhubungan Kota Semarang menyediakan layanan aduan yang menunjukkan ketersediaanya dalam menerima kritik dan masukan.

Meskipun Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memberikan pelayanan Uji KIR dengan baik, terdapat beberapa kekurangan yakni pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) yaitu petugas belum sepenuhnya tanggap dalam merespon keluhan atau pertanyaan masyarakat melalui *platform digital*. Selain itu, waktu pelayanan belum sesuai dengan yang dijanjikan.

Terdapat 3 (tiga) faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kota Semarang yaitu prosedur, organisasi dan penghasilan. Dilihat dari faktor prosedur yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu sistem kerja sesuai SOP dan pemberian sanksi tegas dan adil. Dilihat dari faktor organisasi

yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pembagian tugas yang tepat dan jelas serta pelatihan dan pengembangan pegawai. Dilihat dari faktor penghasilan yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu kesesuaian gaji dan pemberian TPP (Tambahan Penghasilan Pegawai).

Kualitas pelayanan yang baik ini berpotensi menarik lebih banyak kendaraan untuk melakukan Uji KIR secara rutin. Hal ini akan memastikan bahwa kendaraan yang beroperasi di jalan raya dapat memenuhi standar keselamatan yang dapat membantu menurunkan angka kecelakaan lalu lintas, khususnya di Kota Semarang.

4.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran untuk mengoptimalkan kualitas layanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Kota Semarang:

1. Agar pelayanan dapat diselesaikan sesuai waktu yang dijanjikan, Dinas Perhubungan dapat mengoptimalkan SDM yang ada dengan menerapkan aplikasi pendaftaran online yang dapat mempercepat proses dan meningkatkan efisiensi pelayanan.
2. Membuat mekanisme penanganan aduan yang terstruktur, mencakup pencatatan, pelacakan, dan penyelesaian secara sistematis serta meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar divisi agar setiap aduan dapat ditangani secara menyeluruh tanpa ada yang terabaikan.