

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa perwujudan prinsip *good governance* dalam uji kelayakan kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang masih kurang optimal. Dalam hal ini, masih kurang optimal yang meliputi kurang efisiensi dalam pelayanan, kurang informatif menjangkau masyarakat, kurang kenyamanan dalam sarana pengaduan, dan kurang keefektifan layanan uji kelayakan, dari hasil yang didapat dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hal ini dapat diketahui mengenai dibutuhkan kesadaran pemerintah untuk memperbaiki pelayanan dan partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam 1) Akuntabilitas, proses pelayanan uji kelayakan hanya cukup di pengecekan dan masyarakat perlu kembali ke Dinas Perhubungan setelah melakukan perbaikan yang diperlukan. Kendaraan yang tidak memenuhi standar hukum tidak dapat lulus uji kelayakan dan tidak adanya sistem pendaftaran *online* sehingga mempersulit pengguna baru. Selain itu, permasalahan teknis pada sistem komputer juga mempengaruhi efisiensi dan menyebabkan keluhan mengenai waktu tunggu yang lama akibat terkadang terjadi galat. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan belum optimal. Selanjutnya, 2) Transparansi, kurangnya informasi yang jelas mengenai persyaratan dokumen, penilaian teknis, dan prosedur uji kelayakan membuat pengguna layanan datang tanpa persiapan yang memadai. Tidak adanya

laman khusus di *website* resmi Dinas Perhubungan yang memuat informasi lengkap tentang dasar hukum, jenis pelayanan, dan prosedur pengujian menambah kebingungan masyarakat. Keterjangkauan informasi yang rendah ini menghambat pemahaman terhadap penyelenggaraan uji kelayakan. Selanjutnya, 3) Keterbukaan, sebagian besar masyarakat tidak mengetahui keberadaan sarana pengaduan karena penempatannya yang kurang strategis dan tidak menarik perhatian. Selain itu, sarana pengaduan terlihat kurang terpelihara, bahkan sistem komputer indeks kepuasan masyarakat mengalami kendala teknis, ketiadaan kertas dan pena untuk mengisi kotak saran membuat masyarakat kesulitan menyampaikan keluhan dan saran mereka. Meskipun ada alternatif melalui kontak dan pindai *barcode*. Kondisi yang kurang optimal membuat masyarakat dapat mengurangi tingkat kenyamanan dan berdampak pada partisipasi masyarakat untuk andil dalam evaluasi berupa masukan. Terakhir, 4) Aturan Hukum, dalam ketaatan terhadap aturan hukum masih banyak masyarakat terlambat sejumlah 15.296 kendaraan atau bahkan tidak mengikuti uji kelayakan berkala yang seharusnya dilakukan setiap enam bulan sekali. Di samping itu, masih banyak kesalahan pada kondisi kendaraan. Hal ini berpotensi mengakibatkan kendaraan tidak layak tetap beroperasi di jalan raya, yang bisa berujung pada penilangan oleh polisi setempat atau membahayakan keselamatan. Dengan kata lain, keefektifan dari uji kelayakan kendaraan bermotor masih kurang. Selain itu, dari kurangnya tersebut bisa membuka peluang bagi praktik percaloan, yang merugikan masyarakat dan bisa menurunkan integritas pengujian kelayakan.

2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat pada layanan uji kelayakan kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang yakni terdiri dari kendala pada sistem dan prosedur uji kelayakan, keterjangkauan informasi yang minim, kurangnya perhatian terhadap sarana pengaduan, dan rendahnya kesadaran masyarakat dalam uji kelayakan. Hambatan tersebut menyebabkan gangguan pada pelaksanaannya. Pertama, kendala yang ada pada sistem dan prosedur uji kelayakan menjadi faktor penghambat. Masyarakat perlu menguras waktu, tenaga, dan biaya dikeluarkan yang berbeda untuk perbaikan di luar dalam memenuhi standar kendaraan yang layak. Pelayanan uji kelayakan di Dishub mengharuskan pengguna untuk mendaftar langsung di lokasi pengujian sehingga masyarakat datang meluangkan waktu tambahan untuk pendaftaran atau kurang fleksibel. Masyarakat perlu menunggu lama terhadap masalah teknis pada sistem hasil uji kelayakan yang galat karena terbatasnya pengetahuan teknologi oleh sumber daya manusia untuk bisa memperbaiki keseluruhan sistem dengan rutin. Tiadanya perbaikan di tempat oleh Dishub juga menjadi kendala yang menyebabkan masyarakat mengulang proses uji dan kembali lagi. Kedua, keterjangkauan informasi yang minim dari Dishub, banyak pengguna tidak mengetahui persyaratan dan prosedur yang perlu dipenuhi sehingga masyarakat pengguna dapat ketinggalan dokumen penting. Tiadanya laman khusus informasi lengkap di *website* resmi Dishub dan papan informasi umum seperti yang utama yakni persyaratan dan penilaian kendaraan yang layak untuk ditampilkan kepada publik yang berdampak terhadap ketidaksiapan. Ketiga, kurangnya perhatian terhadap sarana pengaduan yang tidak terawat, terpelihara, dan tidak diperbaiki lebih

lanjut. Penempatan sarana kurang strategis dan terlihat seperti terbengkalai/mati maka banyak pengguna yang kurang menyadari sarana itu. Meskipun ada alternatif memindai *barcode* dan menghubungi kontak akan tetapi jaminan privasi dan kenyamanan yang utama. Aduan yang diberikan tidak mendapatkan tanggapan yang cepat dan tepat (seperti keluhan hasil uji kelayakan menunggu lama). Hal ini sarana pengaduan tidak memberikan kesan sarana yang baik. Adapun juga gangguan teknis pada sistem komputer indeks kepuasan masyarakat. Dengan itu semua menurunkan profesionalitas dan kurang serius menanggapi keluhan. Selain itu, tidak disediakan kertas dan pena yang menjadi penghalang. Keempat, rendahnya kesadaran masyarakat dalam uji kelayakan, dengan persyaratan dan prosedur yang ribet mengakibatkan masyarakat pengguna terlambat bahkan tidak mengikuti lagi. Kendaraan yang tidak memenuhi standar kelayakan bisa membahayakan keselamatan diri dan sekitar, bahkan gas emisi buang yang dikeluarkan menjadi pencemaran udara. Selain itu, kerumitan persyaratan dan prosedur membuka peluang praktik percaloan, dengan adanya tersebut berdampak pada ketidakadilan bagi yang lain. Kurangnya edukasi dan sosialisasi menyebabkan kesadaran pentingnya uji kelayakan dan kriteria yang layak, serta pengawasan yang perlu dikuatkan.

## 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah diuraikan di atas, adapun saran peneliti diharapkan sebagai masukan dari penelitian ini, dengan saran sebagai berikut:

1. Dishub Kota Semarang dapat mengembangkan sistem pendaftaran *online* yang mempermudah persiapan persyaratan. Selain itu, membuat laman khusus bagi masyarakat pengguna tentang informasi lengkap dan bisa menyediakan papan pengumuman informasi agar lebih informatif.
2. Dishub Kota Semarang perlu meningkatkan infrastruktur dan pengetahuan terhadap teknologi, dengan memperbaiki dan memelihara sistem komputer secara rutin untuk mengurangi kesalahan pada sistem.
3. Dishub Kota Semarang perlu memperhatikan penempatan sarana pengaduan yang strategis dengan memperbaiki fasilitas sarana pengaduan agar terlihat menarik.
4. Dishub Kota Semarang mengadakan sosialisasi untuk meningkatkan partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam uji kelayakan kendaraan bermotor.
5. Dishub Kota Semarang perlu melakukan penguatan pengawasan terhadap percaloan. Di sisi lain, masyarakat juga untuk bisa bersikap lugas dan berani melaporkan bila terjadi ketidaksesuaian ke sarana pengaduan.
6. Dishub Kota Semarang diharapkan selain adanya pengecekan, juga terdapat perbaikan di tempat untuk mempermudah prosedur, sehingga tidak perlu perbaikan di luar atau tempat yang berbeda dan dapat menyesuaikan harga yang sama rata.