

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, pada bagian ini peneliti akan menyajikan hasil kesimpulan mengenai kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang terkait kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang, yaitu sebagai berikut:

1. Dilihat berdasarkan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memberikan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor yang berkualitas meskipun masih ditemukan kekurangan. Adapun penjelasannya sebagai berikut:
 - a. Dilihat dari indikator kehandalan (*reliability*), pelayanan telah dilaksanakan dengan segera, akurat dan memuaskan yang didukung dengan adanya standar yang jelas dan keahlian dalam menggunakan alat. Dilihat dari indikator jaminan (*assurance*) yang dalam pelaksanaan pelayanan telah memberikan kepercayaan kepada pengguna jasa dengan adanya alur pelayanan.
 - b. Kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang dilihat dari indikator bukti fisik (*tangible*) belum tersedia secara memadai karena masih terdapat kekurangan pada sarana pendukung pelayanan seperti mesin nomor antrian dan monitor yang menampilkan urutan pelayanan. Dilihat

dari indikator daya tanggap (*responsiveness*), Dinas Perhubungan Kota Semarang belum sepenuhnya tanggap dalam memberikan pelayanan karena tidak semua aduan dari masyarakat diberi tanggapan. Dilihat dari indikator empati (*empathy*), Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memberikan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan, tetapi masih ditemukan kekurangan terkait kesediaan untuk menerima masukan berupa kotak saran dan alat pengisian survey kepuasan masyarakat dalam kondisi yang tidak terawat sehingga tidak dapat digunakan.

2. Terdapat 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang yaitu sistem aturan, organisasi, dan pendapatan. Adapun penjelasannya sebagai berikut:
 - a. Dilihat dari faktor sistem aturan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu sistem kerja dan keadilan dan kesetaraan dalam aturan.
 - b. Dilihat dari faktor organisasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pembagian tugas dan pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai.
 - c. Dilihat dari faktor pendapatan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu kesesuaian gaji.

4.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan mengenai dan faktor-faktor yang terkait kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas

Perhubungan Kota Semarang, terdapat saran untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pelayanan, maka perlu untuk menyediakan sarana pendukung seperti mesin nomor antrian dan monitor yang menampilkan urutan pelayanan. Dengan adanya mesin nomor antrian, masyarakat dapat lebih teratur dalam menunggu giliran pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan meminimalisir kerumunan yang tidak diinginkan. Monitor yang menampilkan urutan pelayanan juga akan membantu masyarakat dalam memantau proses pelayanan secara langsung, sehingga mereka dapat lebih memperkirakan waktu tunggu mereka.
2. Dalam rangka meningkatkan respons terhadap aduan dari masyarakat yang belum ditanggapi secara menyeluruh oleh Dinas Perhubungan, perlu adanya upaya untuk memperbaiki kekurangan dalam merespon masyarakat pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor, yaitu sebagai berikut:
 - 1) Meningkatkan kesadaran dan komitmen dari petugas untuk merespons setiap aduan dengan cepat dan efektif melalui sosialisasi tentang pentingnya tanggapan yang tepat waktu terhadap aduan masyarakat.
 - 2) Membentuk mekanisme yang jelas dan terstruktur untuk penanganan aduan, termasuk pencatatan, pelacakan, dan penyelesaian yang sistematis. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbarui atau meningkatkan sistem pelaporan aduan yang ada.

- 3) Meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara berbagai unit atau bagian dalam Dinas Perhubungan untuk memastikan bahwa setiap aduan ditanggapi secara menyeluruh dan tidak terlewatkan.
3. Dalam rangka mengoptimalkan kualitas pelayanan, maka perlu disediakan sarana untuk mengisi survey kepuasan masyarakat. Mengingat alat yang disediakan untuk pengisian survey masih terkendala sebaiknya Dinas Perhubungan Kota Semarang melakukan pengadaan barang berupa unit komputer yang memiliki fungsi sama seperti alat sebelumnya atau jika alat pengisian survey yang sebelumnya masih layak sebaiknya melakukan perbaikan sehingga masyarakat pengguna jasa dapat menggunakan alat tersebut sebagai sarana pengisian survey kepuasan.