

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki dimensi kualitas pelayanan yang merupakan hasil temuan teori dari kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Parasuraman. Dalam upaya menjamin keamanan lalu lintas keamanan lalu lintas dan angkutan jalan serta mengendalikan pencemaran udara yang disebabkan oleh jumlah kendaraan bermotor yang beroperasi di Cilegon, maka dari itu sangat perlu diselenggarakan pengujian kendaraan bermotor. Pengujian tersebut diperuntukan bagi semua kendaraan wajib uji dan kendaraan dapat di uji yang beroperasi di jalan agar sarana angkutan memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penulis maka peneliti menarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021 secara keseluruhan dinyatakan masih ada satu indikator yang belum berjalan dengan baik. Pada indikator *Tangible* (Bukti Fisik) sudah **cukup baik** dan berjalan sesuai dengan SOP, terutama fasilitas pelayanan dan kondisi ruangan yang nyaman dan bersih, serta pegawai pada bagian pelayanan yang menunjukkan kinerja, sikap, perilaku yang baik.

Selanjutnya indikator *Reliability* (Kehandalan) menunjukkan bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor sudah **sangat baik** dan pegawai juga

cermat dalam memberikan kemudahan proses mengurus permohonan pengujian kendaraan bermotor, serta penguji yang bertugas memiliki kemampuan yang sangat baik.

Kemudian indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan selalu merespon dan tanggap terhadap keinginan serta keluhan semua pendaftar uji. Pegawai juga telah memberikan pelayanan terbaik agar senantiasa pendaftar uji merasa puas dan menciptakan penilaian yang baik.

Penilaian pelayanan administratif pengujian kendaraan bermotor secara indikator *Assurance* (Jaminan) **kurang berjalan dengan baik**. Dalam melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor, tidak ada jaminan kepastian waktu penyelesaian. Dibuktikan dengan beberapa pernyataan dari petugas maupun pendaftar uji yang menunjukkan bahwa waktu penyelesaian tidak bisa diperkirakan.

Selanjutnya penilaian indikator *Emphaty* (Empati) pada pelayanan administratif pengujian kendaraan bermotor menunjukkan bahwa **sangat baik**, dibuktikan dengan keramahan dan kepedulian pegawai terhadap pendaftar uji . Pendaftar uji juga merasa bahwa sikap pegawai tidak pernah membeda- bedakan, semua pendaftar uji diperlakukan sama.

Ada beberapa temuan permasalahan yang menyebabkan penilaian kurang baik dan perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan yaitu:

1. Masih sering dijumpai antrian yang lama dalam proses pelayanan terutama di bagian pengujian kendaraan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti. Maka peneliti memberikan saran yaitu perlu adanya peningkatan lagi pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan terutama pada dimensi *reliability* yang masih kurang berjalan dengan baik diantara dimensi lainnya terutama untuk jangka waktu penyelesaian pengujian sehingga masyarakat yang mendapatkan pelayanan tersebut dapat merasakan pelayanan yang baik dan lebih optimal sesuai dengan tujuan diselenggarakannya proses pelayanan publik pada pengujian kendaraan bermotor. Maka dari itu, hal yang harus dilakukan yaitu dengan memberikan solusi pada setiap permasalahan yang terdapat pada indikator-indikator agar pelaksanaan pelayanan publik pada uji kendaraan bermotor dapat berjalan sesuai dengan tujuannya.

