

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan, maka penulis membuat kesimpulan bahwa Pelayanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Darat, Jakarta Timur sudah baik dan berjalan maksimal, berdasarkan tujuan penelitian ini terdapat 5 elemen-elemen kualitas pelayanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Darat, Jakarta Timur sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan meliputi prosedur pelayanan Uji Kendaraan Bermotor dan pelayanan dalam bertransaksi hingga keluhan pelanggan. Prosedur Pelayanan Uji KIR mulai Booking Uji KIR sampai bertransaksi dan pengujian sangat mudah dan tidak berbelit – belit.

2. Waktu Penyelesaian Uji Kendaraan Bermotor

Waktu yang di butuhkan oleh pelanggan saat uji kir \pm 30 menit dalam melakukan Uji KIR sampai mendapatkan sertifikat kelayakan dan *e-card smart* dan surat lulus uji.

3. Biaya Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor

Biaya yang di keluarkan dalam Uji KIR adalah kewajiban biaya Uji KIR dan kesesuaian biaya dengan hasil; yang di keluarkan untuk pengekan Uji KIR :

- a. Kewajiban biaya Uji KIR, agar pelanggan tidak merasa keberatan atas biaya yang telah di keluarkan.

- b. Kesesuaian Biaya dengan waktu \pm 30 menit pelanggan merasa puas dengan fasilitas untuk hasil kelayakkan kendaraan.

4. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan Uji KIR di Unit Pengelola Kendaraan Bermotor, Pulogadung, Jakarta Timur sudah cukup Baik

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana meliputi Locket, Lapangan tunggu, dan Tempat Uji KIR.

a. Locket

Berdasarkan hasil penelitian secara langsung di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan loket sudah baik dan sangat rapih dengan memiliki loket dengan ruangan tersendiri serta loket yang di siapkan untuk disabilitas (kebutuhan khusus), dan juga di sediakan poster poster cara berkendara dengan baik, cara Uji KIR dengan baik, serta peraturan peraturan berkendara saat di jalan, tersedia AC dan di siapkan transaksi dengan non tunai.

b. Lapangan Tunggu

Lapangan Tunggu setelah Uji KIR disini sudah cukupluas dan nyaman serta aman, sehingga pelanggan dapat menunggu dengan nyaman untuk hasil ujinya.

c. Tempat Uji KIR

Tempat Uji KIR disini sangat nyaman dan juga aman dengan standart SOP yang telah di berlakukan oleh pemerintah setempat dan mudah dipahami oleh pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman untuk pengujian KIR.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasannya serta kesimpulan yang telah di uraikan di atas, penulis menyampaikan saran yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Darat, Jakarta Timur diantaranya sebagai berikut :

1. Dalam hal penyelesaian Uji KIR petugas hendaknya menyampaikan berapa lama kiranya pelanggan bisa menunggu hasil uji.
2. Untuk biaya penanganan mungkin bisa di tambahkan asuransi agar dapat biaya penanganan.
3. Untuk penanganan respon *Customer Relation Officer* via *Whastapp* agar bisa merespon lebih cepat lagi dengan menggunakan whatsapp bisnis agar pelanggan yang belum pernah melakukan uji kir bisa mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari CRO.