

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 83,75 yang berada pada interval 81,26 – 100,00, sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat "A". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik.
2. Berdasarkan 5 unsur pelayanan yang diteliti, dan semua unsur yang mempengaruhi pelayanan yang ada pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung, berikut uraian unsur tersebut :
  - a. Prosedur pelayanan dan kemudahan tahapan pelayanan yang ada. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk prosedur pelayanan sebesar 3,43 dan nilai konversi sebesar 85,30.
  - b. Perilaku atau sikap yang ditunjukkan kepada masyarakat dan dari segi pelayanan memuaskan. Kemudian untuk seluruh penguji untuk ditingkatkan lagi dan dipertahankan yang baik-baik. Hal ini dilihat dari hasil IKM sebesar 3,35 yang dikonversikan menjadi 83,75.
  - c. Dari unsur kecepatan waktu saat pelayanan membuat masyarakat nyaman dan efektif karena waktu lebih cepat . Hal ini ditunjukkan hasil IKM sebesar 3,31 yang dikonversikan menjadi 83,16.
  - d. Pengaruh yang ditunjukkan penguji saat pelayanan membuat masyarakat memuaskan. Hal ini ditunjukkan hasil IKM 3,31 yang dikonversikan menjadi 82,91.
  - e. Unsur sarana dan prasarana yang terdapat di UPT PKB Kabupaten Tulungagung sudah memadai. Hal ini membuat hasil IKM mendapatkan 3,26 yang dikonversikan menjadi 81,70.
3. Semua hasil dari 5 unsur dengan rata-rata mutu "A". yang membuat pelayanan, sarana dan prasarana, waktu, perilaku atau sikap membuat semuanya terlihat baik dan dipertahankan yang sudah baik dan ada beberapa yang perlu ditingkatkan lagi atau penambahan.

## **V.2 Saran**

Berdasarkan hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan dan kesimpulan di atas, maka peneliti juga akan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung. Adapun saran tersebut sebagai berikut :

1. Unsur sarana dan prasarana perlu ada penambahan dan sedikit perbaikan dengan melakukan penanaman atau penataan pohon agar tidak gersang dan panas disekitar gedung pengujian kendaraan bermotor.
2. Perlunya penambahan lahan untuk menambah area parkir, karna kendaraan pada setiap tahunnya akan mengalami kenaikan agar mudah atau efektif dalam melakukan parkir.
3. Mempertahankan pelayanan serta kenyamanan pada masyarakat agar lebih baik lagi dan membuat mudah para penguji untuk melaksanakan pengujian kendaraan bermotor.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, 2009, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan 2012, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian berkala Kendaraan Bermotor, 2015 Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.
- Irawan, Handi. (2008) : Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.