

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menganalisis tentang kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Pasuruan dengan cara menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat dan kesesuaian tingkat kinerja dari 14 unsur/indicator pelayanan masyarakat yang ada pada pengujian kendaraan bermotor Kota Pasuruan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang dilakukan dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan penulis terhadap pelayanan yang ada pada pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Pasuruan dengan menggunakan 14 unsur/indikator yang didasari oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dapat disimpulkan bahwa nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,015 dan Nilai IKM sebesar 75,37 yang berarti bahwa mutu pelayanan yang diperoleh masuk dalam kategori B, sehingga kinerja pelayanan dapat dikatakan Baik.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan prioritas dan mendapatkan nilai terendah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Pasuruan, lebih khusus pada unsur ketersediaan sarana dan prasarana, unsur kenyamanan lingkungan, dan juga ada suatu hal yang perlu dilakukan perbaikan pada unsur pertanyaan Keamanan Pelayanan walaupun mendapatkan nilai dengan kategori mutu pelayanan baik.
3. Rekomendasi yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap unsur ketersediaan sarana dan prasarana, unsur kenyamanan lingkungan, dan unsur keamanan pelayanan walaupun mendapatkan nilai dengan kategori mutu pelayanan baik.
4. Berdasarkan dari observasi lapangan yang dilakukan bahwasannya pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Pasuruan sudah memiliki aplikasi untuk melaksanakan survey kepuasan masyarakat

5. namun karena berbagai alasan untuk kegiatan survey tidak dilakukan secara berkala.

V.2 SARAN

1. Dengan adanya survey kepuasan ini diharapkan pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Pasuruan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang ada dan dapat menindak lanjuti apa-apa saja yang perlu dilakukan perbaikan sehingga jikalau dilakukannya survey kembali mutu pelayanan yang ada menjadi lebih baik dari sebelumnya.
2. Ketersediaan aplikasi hendaknya dimanfaatkan guna mengetahui apa-apa saja yang menjadi kekurangan dan selanjutnya dapat diajukan keatasan agar dapat ditindak lanjuti dan dianggarkan dana guna dilakukannya perbaikan-perbaikan yang diperlukan.
3. Perlunya dilakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat secara rutin sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.
4. Untuk alat uji yang ada hendaknya agar dapat dioperasikan secara keseluruhan agar pemeriksaan kendaraan benar-benar dilakukan secara riyl dan perlunya penambahan penguji agar semua ini dapat terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

- KM No KEP/25/M.PAN/2/2004. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- KepMen PAN No 26 Tahun 2004. (2004). KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kamila, N. R., Setiyono, B., & Herawati, N. (2018). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten (Pelayanan Pembuatan E-Ktp). *Journal of Politic and Government Studies*, 81-90.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2012). Pengertian Pelayanan Publik. 394.
- Mahani, A. M. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo. *Skripsi*.
- PM No 133 Tahun 2015. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor
- PerMen PAN No 25 Tahun 2009. (2009). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- PerDa Kota Pasuruan No 10 Tahun 2011. (2011). Peraturan Daerah Kota Pasuruan No 10 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.
- Rahmayanty. (2006). Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat.
- SK DirjenHubdat No 1471/AJ.402/DRJD/2017. (2017). Surat Keputusan Direktorat Jendral Perhubungan Darat Nomor 1471/AJ.402/DRJD/2017 tentang Akreditasi Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor.
- Subandi, M. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara. 27-37.
- Sugiyono. (2014). Pengertian Penelitian Survey.
- Supranto. (2011). Pengertian Kepuasan Masyarakat.
- Widodo. (2018). Penelitian Survey.