

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan analisis kualitas pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman, serta untuk mengetahui upaya yang dilakukan Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan terhadap analisis kualitas pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman belum berjalan dengan baik jika mengacu pada teori kualitas pelayanan publik menurut Sinambela yang terdiri dari enam indikator yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Hal ini diindikasikan dari beberapa indikator yang salah satunya seperti pada indikator transparansi yakni tidak adanya sosialisasi mengenai pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang belum mengetahui mengenai prosedur pelayanan dan kurang menyadari betapa pentingnya pengujian kendaraan bermotor ini dilakukan. Oleh sebab itu, perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat melakukan pengujian kendaraan bermotor secara berkala.

Meskipun demikian, walaupun belum berjalan dengan baik, akan tetapi masih ada aspek positif yang bisa dilihat dari beberapa dimensi kualitas pelayanan terbukti bahwa yang menjadi tugas dari pegawai selalu dilakukan dengan rasa tanggung jawab dan kemampuan serta pengetahuan dari petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat sudah mengikuti standar operasional prosedur mengenai tugas dan fungsi dari masing-masing petugas.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran bahwa di UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman dapat mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan cara menerapkan pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan mempertahankan indikator-indikator yang sudah dilakukan perbaikan sambil terus memperbaiki indikator-indikator yang masih kurang optimal.

1. Perlunya dilakukan sosialisasi oleh Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman baik secara offline ataupun melalui media online dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk melakukan pengujian kendaraan secara berkala.
2. Diharapkan bisa menjalin kerjasama dengan pihak eksternal mengenai pemeliharaan jaringan agar jaringan di area Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman lebih optimal sehingga kendala aplikasi error yang disebabkan oleh jaringan yang tidak stabil bisa teratasi.

3. Tetap melakukan kalibrasi secara periodik untuk menjamin keakuratan peralatan uji sehingga terciptanya ketertiban dalam pelaksanaan uji berkala kendaraan bermotor.
4. Untuk peneliti selanjutnya semoga penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan atau penelitian pendahuluan dan dapat dikembangkan ke penelitian selanjutnya.

