

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dengan dasar hasil penelitian yang dilaksanakan tentang Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Drive Thru di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan strategi peningkatan kualitas pelayanan berjalan dengan cukup optimal. Penerapan delapan indikator strategi menurut Tjiptono menjadi dasar utama dalam upaya perbaikan dan pengembangan pelayanan uji kelayakan kendaraan drive thru di UPT PKB Kabupaten Sidoarjo.

1. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Pelayanan dilakukan dengan menggali informasi dari masyarakat selaku pengguna uji kir *drive thru*. Masyarakat menyebutkan terdapat beberapa hal yang menghambat proses uji kir *drive thru* seperti minimnya lahan yang menyebabkan tidak adanya jalur khusus uji kir *drive thru*, tercampurnya lahan parkir uji kir reguler dan *drive thru*, serta minimnya pos pelayanan *drive thru*. UPT PKB Kabupaten Sidoarjo menanggapi keluhan tersebut namun belum dapat melakukan renovasi terhadap fasilitas yang disebutkan oleh masyarakat.
2. Mengelola Harapan Pelanggan, UPT PKB Kabupaten Sidoarjo mengelola harapan masyarakat melalui IKM sebagai bahan evaluasi 3 bulan sekali guna mengatasi permasalahan yang ada. Masyarakat selaku pengguna uji kir *drive thru* berharap akan adanya aspek kemudahan, kecepatan, dan kemurahan dari inovasi ini. Aspek tersebut yang berusaha dilakukan oleh

UPT PKB Kabupaten Sidoarjo, namun harapan masyarakat tidak sepenuhnya tercapai karena tidak tercapainya aspek kecepatan. Tidak tercapainya aspek kecepatan dikarenakan oleh fasilitas utama yang minim pada uji kir *drive thru* yaitu minimnya lahan, tercampurnya parkir antara uji kir reguler dan *drive thru*, dan tidak adanya jalur khusus *drive thru*. Aspek kemudahan ditunjukkan dengan informasi seputar uji kir *drive thru* melalui arahan dari plang, baliho, dan juga pos pelayanan *drive thru*. Aspek kemurahan dirasa terpenuhi karena pelaksanaan uji kir tidak dipungut biaya.

3. Mengelola Bukti *Evidence* Kualitas Pelayanan Tentang Pelayanan/Jasa dilakukan dengan pelayanan yang sesuai standar dan pembangunan fasilitas yang memadai oleh UPT PKB, mulai dari pos pelayanan, lahan parkir, gedung uji, ruang tunggu, hingga kantin dan tempat ibadah. Masyarakat menilai bahwa pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh UPT PKB Kabupaten Sidoarjo pada sistem uji kir *drive thru* didesain sebaik mungkin namun yang membuat kurang optimalnya pelayanan yaitu terkait fasilitas utama pada uji kir *drive thru* yaitu minimnya lahan sehingga tidak ada jalur uji kir *drive thru*, minimnya pos administrasi *drive thru*, dan antrian kendaraan yang tercampur antara uji kir *drive thru* dan reguler. Namun terdapat fasilitas lain yang tersedia seperti adanya gazebo sebagai ruang tunggu, kursi dan AC di ruang pelayanan, dan pegawai yang tersebar dilingkungan UPT PKB.
4. Mendidik Konsumen/Pelanggan Tentang Pelayanan/Jasa dilakukan oleh UPT PKB dengan sosialisasi melalui media sosial dan banner mengenai uji

kir *drive thru*, namun belum terdapat baliho atau informasi terkait larangan penggunaan calo. Masyarakat menilai bahwa petugas telah menyuarakan proses uji kir *drive thru* dengan baik dan dapat memberikan arahan yang baik saat proses uji kendaraan.

5. Mengembangkan Budaya Kualitas dilakukan oleh UPT PKB Kabupaten Sidoarjo dengan cara melakukan pelatihan rutin satu tahun sekali dan mengirim pegawai mengikuti uji kompetensi untuk pegawainya agar mencakup aspek pengembangan individual, pelatihan manajemen, dan pengembangan karir pegawai agar memiliki kemampuan yang memadai saat menguji kendaraan. Pegawai UPT PKB Kabupaten Sidoarjo juga berpegang teguh terhadap maklumat pelayanan agar dapat memberikan pelayanan dengan baik. Hal tersebut dirasakan oleh masyarakat yang menyatakan bahwa petugas uji kir *drive thru* mampu memberikan arahan yang baik serta dapat menjawab pertanyaan masyarakat.
6. Menciptakan *Automating Quality*, UPT PKB Kabupaten Sidoarjo tengah merancang *Blue Full Cycle* dan telah melaksanakan penggunaan *smartcard* dan aplikasi E-KIR. Masyarakat pun turut merasakan digitalisasi tersebut seperti mengganti buku fisik kir menjadi kartu *smartcard* dan penggunaan teknologi untuk melakukan pengecekan terhadap kendaraan kendaraan di uji kir.
7. Menindaklanjuti Pelayanan/Jasa dilakukan oleh UPT PKB Kabupaten Sidoarjo dengan melakukan evaluasi internal dan eksternal seperti menanggapi aduan masyarakat melalui IKM serta secara langsung. Keluhan

dan pendapat dari masyarakat tersebut ditampung dan dijadikan bahan evaluasi serta digunakan untuk perencanaan untuk memperbaiki fasilitas yang dirasa kurang oleh masyarakat. Masyarakat selaku individu yang memberikan keluhan/saran pun merasa terjawab karena pertanyaannya dapat dijawab oleh UPT PKB Kabupaten Sidoarjo.

8. Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Pelayanan dilakukan dengan menanggapi keluhan masyarakat uji kir *drive thru* yang berulang kali menanyakan mengenai jalur uji kir *drive thru*, penambahan pos pelayanan, dan perluasan lahan. UPT PKB Kabupaten Sidoarjo memberikan jawaban telah berencana untuk melakukan hal tersebut namun masih belum membuatkan anggaran karena biaya yang cukup mahal. UPT PKB juga memantau *website* Indeks Kepuasan Masyarakat guna mengetahui keluhan dan saran dari masyarakat, dan UPT PKB dalam proses membuat sistem untuk memisahkan data uji kir reguler dengan uji kir *drive thru*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan diatas maka peneliti ingin memberikan saran yang harapannya dapat bermanfaat bagi instansi dan peneliti selanjutnya, saran seperti berikut:

1. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo perlu bertindak untuk segera merencanakan pembuatan jalur khusus *drive thru*, penambahan pos pelayanan uji kir *drive thru*, dan memperluas lahan parkir agar memisahkan uji kir reguler dan *drive thru*.

2. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo perlu segera membuat rencana untuk memperluas lahan parkir di lingkungannya untuk menciptakan aspek kecepatan yang dirasa kurang oleh masyarakat.
3. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo perlu membuat beberapa fasilitas yang dirasa kurang oleh masyarakat yaitu perlu menambahkan pos pelayanan administrasi *drive thru*, penambahan jalur khusus uji kir *drive thru*, dan perluasan lahan parkir.
4. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo perlu membuat sosialisasi untuk menghilangkan calo di lingkungannya. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan dengan pembuatan baliho dengan menginformasikan untuk tidak menggunakan calo dalam proses uji kir.