BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan dinas perhubungan dalam memanfaatkan sistem informasi uji emisi kendaraan bermotor (SIUEKB) di kota bandung, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangible*) yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari lengkapnya indikator-indikator penunjang kegiatan uji emisi kendaraan bermotor seperti gedung unit pengujian, *waiting room* ataupun area parkir yang luas.
2. Kehandalan (*reliable*) yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung telah cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan Dinas Perhubungan dalam mengimplementasikan indikator-indikator kehandalan seperti pelayanan yang tepat dan pelayanan yang terpercaya didalam kehandalan para aparatur untuk peningkatan kualitas pelayanan uji emisi kendaraan bermotor.
3. Pertanggungjawaban (*responsiveness*) Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung dirasa sudah cukup baik. Aparatur staf perbengkelan sangat

cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat yang akan menguji emisikan kendaraan bermotornya.

4. Jaminan (*assurance*) Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung sudah cukup baik. Dinas Perhubungan Kota Bandung telah berusaha meningkatkan pengetahuan pegawai, perilaku pegawai dan kemampuan pegawai.
5. Sikap empati (*empathy*) Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung dirasa sudah baik. Staf perbengkelan telah berhasil dalam melakukan hubungan yang baik dengan masyarakat, komunikasi yang baik dengan masyarakat dan mengetahui kebutuhan yang diinginkan oleh para masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, selanjutnya disampaikan beberapa saran antara lain:

1. Diperlukan peningkatan fasilitas pelayanan yang memadai serta sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang baik, bersih, dan nyaman sehingga dapat membuat pelayanan lebih efektif dan efisien seperti pemberian peredam suara untuk gedung unit pengujian emisi kendaraan bermotor, pengadaan komputer baru dengan spesifikasi yang lebih baik dan juga pengadaan alat-alat komunikasi seperti pengeras suara agar komunikasi yang terjalin antara aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan masyarakat tidak terhambat. sering kali alat-alat komunikasi sangatlah dibutuhkan dalam kegiatan pelayanan uji emisi kendaraan bermotor.
2. Melengkapi papan pengumuman mengenai bagan alur kegiatan proses pelayanan secara rinci dan jelas disetiap sudut gedung unit uji emisi sehingga masyarakat dapat mengerti tentang prosedur yang ditempuh dalam kegiatan uji emisi.
3. Perlu adanya komunikasi timbal balik antara atasan dengan bawahan dan antara bawahan dengan bawahan, guna memupuk kebersamaan dan meningkatkan pemahaman yang baik demi tercapainya disiplin kerja yang optimal.
4. Kendala yang sering dihadapi adalah terkadang masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang semestinya disebabkan karena staf perbengkelan yang sering tidak berada ditempat sehingga perlu ditingkatkan keterampilan

dan kualitas dari aparatur dengan cara mengadakan pelatihan-pelatihan rutin dalam pengenalan serta pemantapan tugas pokok masing-masing aparatur agar dalam memberikan pelayanan tidak harus berpatokan hanya pada satu aparatur saja, sehingga apabila aparatur tersebut tidak hadir maka dapat langsung digantikan aparatur lain untuk menjalankan tugasnya.

5. Perlu lebih ditingkatkan lagi mengenai kemampuan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam berkomunikasi secara baik dengan masyarakat seperti penggunaan bahasa Indonesia secara baik dan benar serta tutur kata yang mudah dimengerti oleh masyarakat agar dapat diketahui tentang keinginan serta keluhan masyarakat.