

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi masuk pada kategori sangat tinggi, dapat dikatakan baik dilihat dari angket yang disebarakan kepada masyarakat selaku pelanggan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor. Hasil analisis secara keseluruhan skor sangat tinggi, dari dimensi transparansi (keterbukaan) dari indikator adanya laporan berkala yang dapat diakses masyarakat, artinya pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi telah memberikan laporan berkala yang dapat di akses masyarakat setiap harinya dan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Selanjutnya hasil analisis keseluruhan skor terendah yaitu dari dimensi akuntabilitas (pertanggunggugatan) yang menunjukkan pada indikator adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelayanan. Dapat diartikan bahwa pegawai pada Dinas Perhubungan Kota

Sukabumi belum bisa menyesuaikan antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

2. Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi masuk pada kategori sangat tinggi. Hasil analisis keseluruhan skor tertinggi terdapat pada dimensi empati (*emphaty*) yaitu dari indikator pegawai melayani dengan sikap ramah. Dapat diartikan bahwa seluruh pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi sudah dapat melayani dengan ramah terhadap pelanggan. Selanjutnya hasil analisis keseluruhan skor terendah yaitu dari dimensi bukti langsung (*tangibel*) yaitu dari indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Dapat diartikan bahwa sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi belum memadai dan kurangnya kenyamanan pelanggan ketika pelayanan pengujian kendaraan bermotor berlangsung.
3. Pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi menurut hasil analisis tingkat hubungan antara keduanya terdapat hubungan yang kuat, dapat dikatakan bahwa pengaruhnya baik dan H_a diterima dan H_0 ditolak. Dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi. Apabila penerapan prinsip-prinsip *good governance* meningkat maka kualitas

pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi akan semakin meningkat pula.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, selanjutnya peneliti akan mengemukakan saran-saran yang kiranya dapat dijadikan masukan bagi Dinas Perhubungan Kota Sukabumi.

5.2.1 Saran Teoritis

Adapun saran teoritis sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good govenance* terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor, masih terdapat variabel *epsilon* (variabel lain) yang dapat mempengaruhi variabel kualitas pelayanan. Maka dengan demikian peneliti menyarankan kepada peneliti lanjutan untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan menggunakan variabel independen yang lainnya selain penerepan prinsip-prinsip *good governance*.
2. Peneliti menyarankan agar ada penelitian lanjutan mengenai variabel penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan variabel kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor dalam bentuk kualitatif.

5.2.2 Saran Praktis

Adapun saran praktis sebagai berikut:

1. Pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi seharusnya mampu menyesuaikan antara pelaksanaan dengan prosedur pelayanan yang ada, agar penyelesaian pengujian kendaraan bermotor tepat waktu dan sesuai prosedur pelayanan yang ada. Hal ini dilakukan untuk terciptanya kepuasan, kepercayaan dan kenyamanan pelanggan kepada pegawai dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Langkah yang harus dilakukan adalah dengan menyesuaikan alur pelayanan dengan alur standar operasional prosedur yang ada atau yang telah ditentukan, agar pelayanan yang diberikan cepat dan tepat waktu, tidak membuang-buang waktu yang tidak seharusnya dilakukan.
2. Dinas Perhubungan Kota Sukabumi seharusnya mampu memberikan kenyamanan tempat pelayanan. hal ini dilakukan untuk terciptanya rasa nyaman kepada pelanggan. Langkah yang harus dilakukan adalah merenovasi sarana dan prasarana, misalnya lahan parkir untuk kendaraan yang mengantri saat pengujian kendaraan bermotor berlangsung, agar tidak keluar batas dari gerbang masuk intansi yang bisa mengganggu pengguna jalan umum dan kendaraan yang lain. Memperbesar ruang tunggu agar tidak adanya pelanggan yang berdiri saat menunggu antrian.

3. Kantor Dinas Perhubungan Kota Sukabumi, agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.

Harus dapat meningkatkan kemampuan pegawainya dalam memberikan pelayanan, dengan mengikut sertakan pelatihan berkala dan seminar-seminar yang dapat meningkatkan kemampuan pegawai.