

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Pelayanan public merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan umum. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, transparan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya, pelayanan yang kurang berkualitas dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu tuntutan yang harus dipenuhi oleh setiap instansi pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Affrian et al., 2024).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah adalah pelayanan pengujian kendaraan bermotor atau yang lebih dikenal dengan uji KIR. Pengujian kendaraan bermotor merupakan kegiatan pemeriksaan teknis terhadap kendaraan bermotor yang dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa kendaraan yang beroperasi di jalan raya memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan sesuai

dengan ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan. Melalui pengujian kendaraan bermotor, berbagai komponen kendaraan seperti sistem pengereman, system kemudi, lampu penerangan, ban, emisi gas buang, dan komponen teknis lainnya dapat diperiksa secara menyeluruh sehingga dapat meminimalkan risiko kecelakaan lalu lintas yang disebabkan oleh kerusakan atau ketidak sesuaian kondisi kendaraan(Amalia et al., 2022).

SSelain berperan dalam meningkatkan keselamatan lalu lintas, pengujian kendaraan bermotor juga memiliki fungsi dalam mendukung pelestarian lingkungan hidup melalui pengendalian emisi gas buang kendaraan. Kendaraan yang tidak memenuhi standar emisi berpotensi menimbulkan pencemaran udara yang dapat berdampak negatif terhadap kesehatan masyarakat dan lingkungan (Affrian et al., 2024). Oleh karena itu, pengujian kendaraan bermotor tidak hanya bertujuan untuk memastikan kelayakan teknis kendaraan, tetapi juga mendukung upaya pemerintah dalam menciptakan sistem transportasi yang aman, tertib, dan ramah lingkungan. Dengan demikian, keberadaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor menjadi sangat penting bagi masyarakat, khususnya bagi pemilik kendaraan angkutan barang maupun angkutan penumpang yang diwajibkan untuk melakukan pengujian kendaraan secara berkala(Antrasena et al., 2024) .

Indonesia merupakan negara berkembang dengan jumlah penduduk yang besar serta tingkat pertumbuhan ekonomi yang terus mengalami

peningkatan. Perkembangan sektor industri, perdagangan, pertanian, pariwisata, dan jasa telah mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap sarana transportasi sebagai penunjang mobilitas orang maupun distribusi barang. Seiring dengan meningkatnya aktivitas ekonomi tersebut, jumlah kendaraan bermotor di Indonesia juga mengalami pertumbuhan yang signifikan setiap tahunnya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kendaraan bermotor di Indonesia terus mengalami peningkatan pada setiap jenis kendaraan, baik mobil penumpang, bus, mobil barang, maupun sepeda motor. Peningkatan ini menunjukkan bahwa transportasi darat masih menjadi moda transportasi utama yang digunakan masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari (Triharyanto, 2018). Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor memberikan dampak positif terhadap perkembangan perekonomian nasional karena mampu memperlancar mobilitas masyarakat serta distribusi barang dan jasa. Namun demikian, peningkatan jumlah kendaraan juga menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kemacetan lalu lintas, meningkatnya risiko kecelakaan, pencemaran lingkungan, serta potensi beroperasinya kendaraan yang tidak memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan. Oleh karena itu, diperlukan upaya pengawasan dan pengendalian terhadap kondisi kendaraan agar keselamatan pengguna jalan tetap terjamin dan penyelenggaraan transportasi dapat berjalan secara aman, tertib, dan berkelanjutan (Antrasena, I. P. G., Ni Putu Anik Prabawati, 2024).

Keselamatan lalu lintas merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan sistem transportasi nasional. Salah satu faktor yang

memengaruhi keselamatan lalu lintas adalah kondisi teknis kendaraan yang digunakan di jalan. Kendaraan yang tidak memenuhi standar teknis berpotensi menyebabkan kecelakaan lalu lintas, baik akibat kegagalan sistem pengereman, sistem kemudi, pencahayaan, emisi gas buang, maupun komponen teknis lainnya. Oleh karena itu, pemerintah melalui Kementerian Perhubungan menetapkan kebijakan pengujian kendaraan bermotor sebagai salah satu instrumen untuk menjamin bahwa kendaraan yang beroperasi di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan. Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor atau yang lebih dikenal dengan uji berkala (uji KIR) merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta berbagai peraturan pelaksanaannya. Pengujian berkala diwajibkan bagi kendaraan tertentu, khususnya kendaraan angkutan umum, mobil barang, kendaraan khusus, dan kendaraan lainnya yang diwajibkan menjalani pengujian secara berkala (Anoraga1 et al., 2025). Melalui pengujian tersebut dilakukan pemeriksaan terhadap berbagai komponen kendaraan, seperti sistem rem, sistem kemudi, lampu, ban, emisi gas buang, dimensi kendaraan, hingga kelengkapan administrasi untuk memastikan bahwa kendaraan memenuhi standar keselamatan yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan pengujian kendaraan bermotor diselenggarakan oleh pemerintah daerah melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan (Akay et al., 2021). UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus mendukung terciptanya

keselamatan lalu lintas. Kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat menentukan tingkat kepatuhan masyarakat dalam melakukan pengujian kendaraan secara berkala. Oleh sebab itu, pelayanan yang cepat, tepat, transparan, akuntabel, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang transportasi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan tuntutan reformasi birokrasi, pemerintah juga terus melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Berbagai sistem digital telah mulai diterapkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, meminimalkan praktik penyimpangan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi pelayanan kepada masyarakat (Ryco Tarnuwardhana Putra1), 2025) . Transformasi digital tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik . Meskipun demikian, dalam praktiknya masih dijumpai berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan pengujian kendaraan bermotor, seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum optimal, tingginya jumlah kendaraan wajib uji, rendahnya kesadaran masyarakat untuk melakukan uji berkala tepat waktu, serta masih adanya antrean pelayanan (Tarigan & Nur, 2024a). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor masih menjadi tantangan yang perlu mendapatkan perhatian dari pemerintah agar tujuan penyelenggaraan transportasi yang aman, selamat, tertib, dan berkelanjutan

dapat tercapai (Romadhona & Sumardjo, 2022). Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan pengujian kendaraan bermotor memiliki peranan yang sangat penting dalam menjamin keselamatan lalu lintas sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang transportasi. Oleh karena itu, penelitian mengenai penyelenggaraan pelayanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor menjadi penting untuk dilakukan sebagai upaya mengevaluasi kualitas pelayanan, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi, serta merumuskan alternatif perbaikan pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor (Adibhakti & Tukiman, 2025).

Kabupaten Bojonegoro merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yang memiliki perkembangan ekonomi yang cukup pesat. Pertumbuhan sektor pertanian, perdagangan, industri, dan jasa telah mendorong meningkatnya aktivitas transportasi serta mobilitas masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan jumlah kendaraan yang beroperasi di wilayah Kabupaten Bojonegoro terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Meningkatnya jumlah kendaraan tentu harus diimbangi dengan pengawasan dan pengendalian terhadap kelayakan kendaraan agar keselamatan lalu lintas tetap terjaga. Dalam hal ini, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro memiliki peran strategis sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor kepada masyarakat (Rezekia1 et al., 2024).

Pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor memiliki landasan hukum yang kuat. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur bahwa setiap kendaraan bermotor tertentu wajib dilakukan pengujian berkala untuk memastikan pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan. Ketentuan tersebut diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor. Sementara itu, penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan adanya berbagai regulasi tersebut, pelayanan pengujian kendaraan bermotor tidak hanya dituntut memenuhi standar teknis, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan (Istiqomah¹, Reno Affrian², 2024).

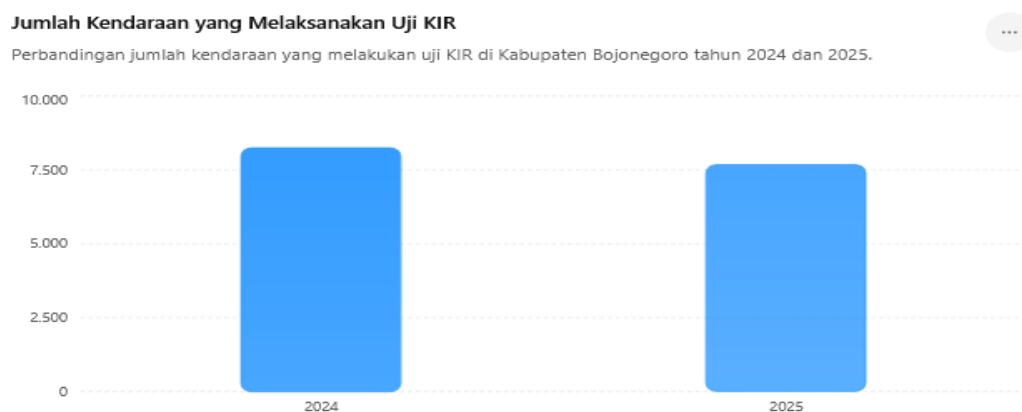
Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Bojonegoro menerapkan kebijakan pembebasan biaya pengujian kendaraan bermotor atau uji KIR sejak tanggal 1 Januari 2024. Kebijakan tersebut didasarkan pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, serta Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Kebijakan ini

diharapkan mampu mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban pengujian kendaraan bermotor sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah .

Namun demikian, berdasarkan data Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro, jumlah kendaraan yang melaksanakan pengujian kendaraan bermotor menunjukkan kondisi yang fluktuatif. Pada tahun 2024 tercatat sebanyak 8.249 kendaraan melakukan pengujian kendaraan bermotor. Sementara itu, pada tahun 2025 jumlah kendaraan yang melakukan pengujian mengalami penurunan menjadi 7.674 kendaraan. Penurunan jumlah kendaraan yang melakukan pengujian tersebut menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji lebih lanjut, mengingat pelayanan pengujian

Gambar 1

JUMLAH KENDARAAN UJI KIR



Sumber : dinas perhubungan 2026

Gambar 1 menjekaskan melakukan uji KIR sebesar 575 kendaraan dari tahun 2024 ke tahun 2025. Kondisi ini menjadi fenomena yang perlu dikaji lebih lanjut karena terjadi meskipun pemerintah telah menerapkan kebijakan pembebasan biaya uji KIR. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa terdapat faktor lain yang memengaruhi penggunaan layanan, salah satunya diduga adalah kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan masyarakat kendaraan bermotor telah diberikan secara gratis. Secara teoritis, kebijakan pembebasan biaya seharusnya mampu meningkatkan minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan pengujian kendaraan bermotor. Akan tetapi, data menunjukkan bahwa jumlah pengguna layanan justru mengalami penurunan.

Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa faktor biaya bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi masyarakat dalam memanfaatkan layanan pengujian kendaraan bermotor. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik cenderung memperhatikan berbagai aspek lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan tersebut meliputi kondisi sarana dan prasarana pelayanan, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian, kemudahan prosedur, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta sikap dan perilaku petugas terhadap masyarakat. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan masyarakat juga dapat menurun meskipun pelayanan tersebut diberikan secara gratis. Masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa yang

muncul setelah masyarakat membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima (Amalia et al., 2022). Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka masyarakat akan merasa tidak puas. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat sering digunakan sebagai tolok ukur dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah. Dalam kajian manajemen pelayanan, kualitas pelayanan merupakan faktor yang memiliki hubungan erat dengan kepuasan masyarakat. Menurut teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi Indikator yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat. Apabila kelima dimensi tersebut dapat diwujudkan dengan baik, maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima juga akan meningkat (Tarigan & Nur, 2024b).

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat telah dibuktikan oleh berbagai penelitian terdahulu. Fauzan dan Setiawan (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Rochmah dan Rosy (2022) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian Rabaali (2024), Nidyasari, Wismayanti, dan Prabawati (2023), serta

Toding, Mahsyar, dan Nursalim (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah (Nabila Nur Diana, R. Slamet Santoso, 2024).

Meskipun demikian, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro masih relatif terbatas. Selain itu, adanya fenomena penurunan jumlah kendaraan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor meskipun telah diterapkan kebijakan pembebasan biaya layanan menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini menjadi penting untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro telah mampu memenuhi harapan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan (Noor, 2024). Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pengujian kendaraan bermotor. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro” Hasbi Shiddiq Fauzan & Agus Setiawan(2023).

B. PERUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian yang disusun berdasarkan fenomena dan permasalahan yang ditemukan dalam latar belakang penelitian. Rumusan masalah berfungsi sebagai pedoman bagi peneliti dalam menentukan arah penelitian, pengumpulan data, serta analisis yang dilakukan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

"Apakah Kualitas Pelayanan Terhadap UJI KIR UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro?"

C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangankajian akademik dibidang sistem informasi dan pelayanan pubkil, khususnya terkait kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan bagaimana kualitasnya dalam dinas perhubungan tentang pengujian kendaraan bermotor Selain itu,

penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas kualitas pelayanan pada instansi pelayanan publik, khususnya di bidang pengujian kendaraan bermotor.

b. Secara Praktis

1) Bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro, khususnya pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan kebijakan, perbaikan sistem pelayanan, serta peningkatan kinerja aparatur guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien.

2) Bagi Akademik

Penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi dan bahan kajian ilmiah di lingkungan perguruan tinggi, khususnya pada mata kuliah yang berkaitan dengan Administrasi Publik, Manajemen Pelayanan Publik, dan kebijakan pelayanan publik.

3.) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dengan mendorong peningkatan kualitas pelayanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro. Dengan pelayanan yang lebih baik, masyarakat dapat

memperoleh layanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan memuaskan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan penilaian dan harapan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga kebutuhan dan kepentingan masyarakat dapat lebih diperhatikan.

D. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Untuk memudahkan dalam memahami isi penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan skripsi yang terdiri dari lima bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan gambaran umum penelitian sebagai dasar pemahaman terhadap permasalahan yang dikaji. Pembahasan dalam bab ini meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika pembahasan. Bab ini bertujuan untuk memberikan arah dan batasan penelitian secara jelas dan terstruktur.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat landasan teori yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Pembahasan dalam bab ini mencakup konsep kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, serta teori yang mendukung pengukuran kualitas pelayanan. Selain itu, bab ini juga membahas penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran penelitian sebagai dasar hubungan antar variabel, serta hipotesis penelitian yang akan diuji secara empiris.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah. Pembahasan meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, skala pengukuran, serta teknik analisis data. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linier dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari pengolahan dan analisis data. Pembahasan meliputi deskripsi karakteristik responden, hasil uji instrumen penelitian, hasil analisis statistik, serta pengujian hipotesis. Selanjutnya, hasil penelitian dibahas dengan mengaitkan teori kualitas pelayanan SERVQUAL oleh Parasuraman serta penelitian terdahulu yang relevan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis yang menjawab tujuan penelitian, sedangkan saran diberikan sebagai masukan bagi pihak terkait dan penelitian selanjutnya.