

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Unit Pelaksanaan Teknis. Hal ini dibuktikan oleh nilai sebesar 13,586 dengan nilai signifikansi ().
2. Model regresi linear sederhana dalam penelitian ini dinilai sangat layak (fit) dengan nilai sebesar 184,586 (). Hubungan antara kedua variabel tergolong sangat kuat dengan nilai korelasi Pearson sebesar 0,804.
3. Variabel Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 64,6% terhadap Unit Pelaksanaan Teknis. Sementara sisanya sebesar 35,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran-saran akademis dan praktis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Mengingat besarnya pengaruh kualitas pelayanan (64,6%), pihak manajemen UPT disarankan untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkala. Langkah nyata yang dapat diambil antara lain:

- a. Melakukan pelatihan rutin terkait pelayanan prima (service excellence) bagi para petugas garis depan (frontliner).
- b. Memodernisasi sarana dan prasarana penunjang pelayanan agar masyarakat merasa lebih nyaman.
- c. Menyediakan kotak saran atau kanal aduan digital guna merespons keluhan secara cepat dan transparan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Mengingat masih terdapat sisa pengaruh sebesar 35,4% yang berasal dari variabel luar, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen lain yang relevan, seperti kompetensi pegawai, budaya organisasi, disiplin kerja, atau pemanfaatan teknologi informasi (e-government).
- b. Peneliti selanjutnya juga dapat memperluas cakupan wilayah penelitian atau menambah jumlah responden guna meningkatkan keandalan serta generalisasi hasil penelitian

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan-Peraturan :

Undang-Undang Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Pemerintah. Tahun 2012 tentang Kendaraan

Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala
Kendaraan

Bermotor Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Tahun 2023 tentang
Penerapan

Baku Mutu Emisi Kendaraan Bermotor Kategori M, Kategori N, Kategori O, dan
Kategori L.

Jurnal-Jurnal :

Adibhakti, A., & Tukiman. (2025). Analisis Pelayanan Angkutan Kota dalam
Mendukung Program Angkutan Sekolah Gratis oleh Dinas Perhubungan
Kota Madiun. *Future Academia : The Journal of Multidisciplinary Research
on Scientific and Advanced*, 3(4), 1914–1929.
<https://doi.org/10.61579/future.v3i4.722>

Affrian, R., Hasbiyah, S., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I.
(2024). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Unit
Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan
Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 502–511.

Afrizal, Endang Larasati, D. H. (2024). Studi Kualitas Pelayanan Pengujian
Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika

Kota Semarang. *ADMINISTRASI PUBK*, (<http://www.fisip.undip.ac.id>), 1–10.

Akay, R., Kaawoan, johannis e., & Pangemanan, fanley n. (2021). Disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Tikala. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–8.

Amalia, A. R., Razak, A. R., & Taufik, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. *Kajian Ilmu Administrasi*, 3(2), 395–309.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/7326%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/7326/4763>

Anoraga¹, B., Permana², D., & Yovinus. (2025). KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 8 TAHUN 2016 OLEH DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN MAJALENGKA. *JURNAL PRINSIP*, (<https://doi.org/10.36859/prinsip.v1i1.2926>).

Antrasena, I. P. G., Ni Putu Anik Prabawati, & I. D. A. P. W. (2024). (2024). Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelayanan Drive Thru Studi Kasus pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(1)(14–28). <https://doi.org/https://doi.org/10.61292/eljbn.98>

Antrasena, I. P. G., Ni Putu Anik Prabawati, & I Dewa Ayu Putri Wirantari. (2024). Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi

- Pelayanan Drive Thru Studi Kasus pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(1), 14–28. <https://doi.org/10.61292/eljbn.98>
- Indrawati, B. (2023). ANALISIS SERVQUAL PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DINAS KESEHATAN KOTA BEKASI. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 2022, VII (1), Hal. 45-52, (<https://doi.org/10.61685/jibf.v7i1.87>).
- Istiqomah¹, Reno Affrian², S. H. (2024). KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Pelayanan Publik*.
- Mahanum. (2021). Tinjauan Kepustakaan. *ALACRITY: Journal of Education*, 1(2), 1–12. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.20>
- Nabila Nur Diana, R. Slamet Santoso, A. S. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UJI KIR KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN SEMARANG. *Jurnal Administrasi Publik*, (<https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i3.45162>).
- Nidyasari, A. A. S. P., Wismayanti, K. W. D., & Prabawati, N. P. A. (2023). (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Layanan Perizinan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung). *Journal:*

Business and Notary, 1(2), 134–146., (10.61292/eljbn.v1i2.47).

Noor, N. ; Y. (2024). KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DILIHAT DARI DIMENSI TANGIBLES PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TABALONG. *Judul Stiatabalong*.

Rabaali, S. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, (: <https://doi.org/10.69957/praob.v4i06.1678>).

Rezekia¹, N., Budiman², A., & Saidah Hasbiah³. (2024). KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BALANGAN. *Jurnal Pelayanan Publik*.

Romadhona, E., & Sumardjo, M. (2022). The Effect of Service Quality, Employee Performance, and Employee Competence on Community Satisfaction in East Pademangan Village, Indonesia. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 14(2), 131–146. <https://doi.org/10.33701/jtp.v14i2.2497>

Rosy, A. C. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education AndPractice*, (<https://doi.org/10.26740/joaep.v1n2.p82-93>).

Ryco Tarnuwardhana Putra¹), S. K. (2025). Kualitas Pelayanan E-Uji KIR di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) TandesDinas Perhubungan Kota Surabaya. *Artikel Kualitas Pelayanan E-Uji KIR Di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Dinas Perhubungan*,

(<https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sap/article/view/11168>).

Setiawan, H. S. F. A. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN GARUT. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, (<https://doi.org/10.36624/jpkp.v14i2.142>).

Tarigan, I. S., & Nur, S. H. (2024a). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Dairi. *Al-Faqih: Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora, Teknik*, (Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Dairi), 89–100.

Tarigan, I. S., & Nur, S. H. (2024b). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Dairi. *Al-Faqih: Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora, Teknik*, 89–100.

Triharyanto, R. A. P. & A. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pati*. 5(1), 59–68.

Austin, T. (2021). Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan PATEN masa new normal di Kecamatan Sako. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 6(1).

- Nuraini, N., & Habiburrahman. (2024). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung. *VISIONIST*, 13(1), 85–96.
- Nurhayati, Y. (2023). Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. *Cantaka: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 1(1), 1–12.
- Risma Kintiani, R., Budiastuti, E., & Yanthi, W. D. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: Studi kasus pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Sukahaji Kab. Majalengka. *Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi*, 4(1), 18–29.
- Suanah, S., Sulaksono, H., & Fansury, H. (2024). Kepuasan masyarakat: Aspek tangibles, reliability, responsiveness, dan empathy. *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi*, 17(2), 79–92.
- Sunarsih, S., Agustin, H. P., & Kusuma, D. W. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi. *KUNKUN: Journal of Multidisciplinary Research*, 1(3), 355–366.
- Taruk Bua, J. A., Fajri, A., & Fahmi, M. (2025). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DPMPSTSP Provinsi Kalimantan Timur menggunakan metode SERVQUAL. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 12(2), 109–116.