

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan perolehan penelitian yang sudah dilaksanakan maka peneliti menarik kesimpulan bahwasanya :

1. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang transportasi darat di kawasan Kabupaten Dompu antara lain: Bukti fisik, sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan dari segi pengadaan sarana dan dari segi pelayanan yang diberikan pegawai sudah baik. Keandalan, pelayanan di Dinas perhubungan Kabupaten Dompu sudah berjalan sesuai SOP. Daya tanggap. Pelayanan yang diberikan sudah tepat dan cermat namun terkendala pada waktu, jaminan biaya yang diberikan sudah sesuai. Untuk indikator empati, pegawai sudah menunjukzn kualitas pelayanan yang baik.
2. Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang transportasi darat di kawasan Kabupaten Dompu adalah dalam peran aktif sebagai pelaksana pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu. Peran partisipasif sebagai pelaksana pelayanan dengan berperan memberikan pelaaanan yang baik sehingga meningkatkan pasrtisipasi publik. Peran pasif sebagai pelaksana pelayanan, Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu menugaskan setiap fungsi-fungsi sesuai dengan pembagiannya untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

5.2. Saran

Dari perolehan penelitian ini, peneliti memberikan saran-saran mengenai Peran Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Transportasi Darat Di Kawasan Kabupaten Dompu, sebagai berikut :

- a. Diharapkan Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu lebih mengoptimalkan lagi penggunaan IT di dalam pelayanan sehingga bisa dilaksanakan secara online.
- b. Diharapkan Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu lebih mengoptimalkan kinerja dalam melayani pengurusan dan pembuatan rekomendasi izin trayek secara online.
- c. Diharapkan waktu pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu menjadi lebih cepat.
- d. Diharapkan Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu lebih meningkatkan sarana dan prasarana sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan, Djam'an. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmad, Z., & Taylor, D. (2009). *Commitment to Independence by Internal Auditors: The Effects of Role Ambiguity and Role Conflict*. *Managerial Auditing Journal*, 899-925.
- Afandi, Nur, Muhammad. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Amalia, A. R., Razak, A. R., & Taufik, A. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep*. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(2), 395-409.
- Arbangi, dkk. (2016). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: kencana.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berry, David. (2009). *Pokok-Pokok Pikiran dalam Sosiologi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bogdan, Robert dan Steven Taylor. (1992). *Pengantar Metode Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Bowersox, D. J. (1981). *Introduction to Transportation*. New York: Macmillan.
- Br Lubis, E. P. H. (2021). *Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi* (Doctoral dissertation).
- Cahyono, B. (2008). *Tomat: Usaha Tani dan Penanganan Pascapanen*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hidayat, R., Afzal, M., & Suryani, E. (2018). PELAYANAN PENGGUNAAN LISTRIK PRABAYAR (LISTRIK ELEKTRIK) PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH SUMBAWA RAYON ALAS. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 2(3). <https://doi.org/10.58258/JISIP.V2I3.493>
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Mega, A. F. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan*

Kabupaten Tanah Datar.

- Miro, Fidel. (2012). *Pengantar Sistem Transportas*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja
- Morlok, E.K. (1998). *Persimpangan Sebidang*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, Nur, Muh. (2008). *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ngorang, Philipus. (2020). *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*. Depok: Rajawali Press.
- Rahardjo, Adisasmita. (2010). *Pembangunan Pedesaan dan Perkotaan*. Yogyakarta: Penerbit Graha ilmu.
- Raho, Bernard. (2007). *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Prestasi Pusaka.
- Salim, Abbas. (2008). *Manajemen Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sarwono, Wirawan, sarlito. (2015). *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali.
- Selva, S., Reinelda Tri Yunarni, B., & Hidayat, R. (2016). PENGARUH DIMENSI-DIMENSI NILAI YANG DIPERSEPSIKAN, KEPUASAN, KETERLIBATAN, DAN KEPERCAYAAN MEREK PADA LOYALITAS MEREK. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 2(2), 265–278. <https://doi.org/10.58258/JIME.V2I2.125>
- Siagian, Sondang, P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soekanto, Soejono. (2012). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryaingsih, A. (2021). *Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan Umum Di Kota Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Administrasi Negera).
- Sutedi, Adrian. (2011). *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.

- Sutrisno, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Warpani, Suwardjoko. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: Penerbit ITB.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian.Gabungan*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Zulfauziah, J. (2018). *Kinerja Dinas Perhubungan dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang di Kabupaten Pinrang*. Makassar: Program Studi Administrasi Negara Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.







Gambar: Pengawasan pengujian kendaraan bermotor



Gambar: pengecekan lampu jarak jauh dan dekat



Gambar: Pengecekan ban kendaraan



Gambar: Alat penimbang kendaraan dan pengecekan klakson kendaraan



Gambar: Pengecekan alat rem dan lorong kendaraan



Gambar: Pengecekan Kecepatan kendaraan dan Pendataan



Gambar: Wawancara dengan Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu



Gambar: Wawancara dengan Kepala Terminal Ginte dan Kepala Bidang Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu



Gambar: Pengawasan di terminal



Gambar: Petugas pelaksana rekomendasi izin trayek



Gambar: Sosialisasi oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu