

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada uraian bab-bab sebelumnya peneliti telah menguraikan bagaimana pelayanan penerapan sistem *e-tilang*, adapun pada bab ini penulis akan menyimpulkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan terkait pelayanan penerapan sistem elektronik tilang yang diterapkan di satlantas kepolisian resort kota padang dan pada bab ini juga akan memberikan saran sebagai langkah terakhir dalam penulisan hasil penelitian ini.

#### 5.1 Kesimpulan

Pelayanan penerapan sistem e-tilang dalam meningkatkan pelayanan publik di satlantas kepoisian resort kota padang pada umumnya sudah berjalan dengan cukup baik, dilihat dari 6 variabel penting dari standar pelayanan sebagaimana yang dikemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat, yakni:

- a. Satlantas kepolisian resort kota padang telah menangani atau menindak pelanggar lalu lintas berdasarkan SOP dalam prosedur pelayanan dalam penerapan sistem *e-tilang* dengan prosedur yang sederhana sehingga masyarakat tidak perlu untuk datang langsung ke pengadilan dapat diwakilkan oleh petugas satlantas kepolisian resort kota padang sehingga dapat menghemat waktu pelanggar.

- b. waktu penyelesaian, dalam proses waktu penyelesaian pelayanan disatlantas kepolisian resort kota padang memberikan kurun waktu 15 hari.
- c. biaya pelayanan, satlantas kepolisian resort kota padang dengan ketentuan biaya/tarif pelayanan *e-tilang* dengan pembayaran denda berdasarkan denda tertinggi dan tergantung pasal yang dilanggar dengan sistem pembayaran denda maksimal.
- d. produk layanan, adapun produk pelayanan yang diberikan satlantas kepolisian resort kota padang ialah layanan berupa jasa dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. sarana prasarana dalam penerapan sistem *e-tilang* disatlantas kepolisian resort kota padang telah pada sarana prasarana cukup memadai.
- f. kompetensi pelayanan petugas, petugas satlantas kepolisian resort kota padang sudah cukup berkompentensi karena telah di bekali dengan pelatihan.

## 5.2 Saran

Ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan mengenai penelitian ini, sekiranya menjadi bahan referensi untuk berbagai pihak, yakni:

1. satlantas kepolisian resort kota padang untuk dapat menanggulangi jaringan atau server yang lambat dalam penindakan pelanggaran melalui sistem *e-tilang*.

2. Dalam pelayanan penerapan sistem *e-tilang* ini Perlu adanya ketegasan dalam menghadapi lingkungan masyarakat padang dan adanya kesadaran diri dari masyarakat untuk menanamkan sikap disiplin pada peraturan berlalu lintas guna diharapkan bisa menekan angka pelanggaran lalu lintas di jalan raya.
3. Diperlukannya penyampaian informasi secara berkesinambungan mengenai layanan penerapan sistem *e-tilang* di kota padang agar masyarakat mengetahui secara keseluruhan tentang penerapan sistem *e-tilang*.

