

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

3.4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi, cukup baik, masih terdapat beberapa kekurangan yang dialami oleh pemohon pembuatan Surat Izin Mengemudi. Factor tersebut antara lain seperti kurang memadai kursi tunggu untuk pemohon. Sehingga banyak pemohon yang berdiri akibat melonjaknya jumlah pemohon di hari libur seperti hari sabtu.

Argumentasi pada indikator *tangible* adalah kurang maksimalnya ketersediaan kursi tunggu untuk pemohon. Sehingga banyak pemohon yang berdiri akibat melonjaknya jumlah pemohon di hari libur seperti hari sabtu. Selain itu, tidak tersedianya pulpen bagi pemohon untuk menulisi formulir permohonan Surat Izin Mengemudi, yang di akibatkan tidak ada pembatasan pemohon di setiap harinya. Namun, dari kedisiplinan petugas saat pelayanan sudah baik, hal ini dibuktikan baik segi waktu maupun berpakaian yang sopan dan sudah sesuai aturan yang berlaku. Terlihat jarang petugas telat datang dikarenakan melaksanakan Apel pagi terlebih dahulu dan pengaturan lalu lintas. Para petugas melakukan apel pagi terlebih dahulu di Kantor Polres Metro Bekasi. Kemudian dilanjut untuk mempersiapkan pelayanan sebelum jam delapan pagi, dan mengenai pakaian yang sopan dan rapih petugas sudah melakukannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk kedepannya, diharapkan Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian

Resor Metro Bekasi memperhatikan lagi ketersediaan kursi tunggu untuk pemohon dikala pempludakan, hal ini agar pemohon merasa nyaman dalam melakukan proses pembuatan Surat Izin Mengemudi.

Selain itu, pada indikator *Reliability* terkait standar pelayanan di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan sudah jelasnya standar pelayanan dan sesuai dengan aturan yang berlaku di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi. Sehingga masyarakat sangat terbantu dan tidak merasa kesulitan saat proses pembuatan Surat Izin Mengemudi. Namun, diharapkan para petugas agar tetap mempertahankan kualitas dan standar pelayanan yang berlaku, sehingga kedepannya akan lebih baik lagi. Kemudian dari segi prosedur pelayanan yang ada di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi sudah baik. Namun masih ada beberapa pemohon yang masih menanyakan bagaimana prosedur awal pembuatan Surat Izin Mengemudi ke pemohon lain hal ini membuktikan bahwa petugas masih kurang jelas. Selain itu, petugas yang terkadang tidak ada di tempat sesuai dengan tugasnya menjadi salah satu penyebab pemohon bingung ingin bertanya ke siapa mengenai alur pembuatan Surat Izin Mengemudi dari awal.

Selanjutnya mengenai indikator *Responsiveness* mengenai ketanggapan petugas terhadap berbagai masalah masyarakat, ketepatan waktu dalam proses pelayanan serta responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan masyarakat di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan sigapnya petugas dalam

menangani keluhan masyarakat, cepatnya respon petugas terhadap masyarakat yang kurang mengerti bagaimana alur proses pembuatan Surat Izin Mengemudi serta proses pelayanan yang tidak memakan waktu terlalu lama. Mengenai waktu, tentunya petugas ingin memberikan yang terbaik kepada pemohon. Namun, petugas juga menyesuaikan jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan proses pembuatan Surat Izin Mengemudi.

Kemudian untuk indikator *Assurance*, berdasarkan data yang didapat mengenai kepercayaan masyarakat terhadap biaya dan pelayanan di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan transparannya setiap biaya yang dikeluarkan untuk proses pembuatan Surat Izin Mengemudi, sesuai harapan masyarakat, dan masyarakat tidak merasa keberatan dengan biaya yang dikeluarkan. Pelayanan yang sudah sesuai SOP nya masing – masing membuat masyarakat nyaman dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun mengenai jaminan waktu proses pembuatan Surat Izin Mengemudi yaitu kurang baik, terlalu lama dan tidak sesuai ketentuan menjadi ketidakjelasan lamanya proses pelayanan yang seharusnya paling lama memakan waktu 1 jam, karena jumlah pemohon yang tidak pasti jumlahnya dan tidak di batasi.

Indikator yang terakhir *emphaty* mengenai pelayanan yang terbaik kepada masyarakat di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM kepolisian Resor Metro Bekasi sudah baik. Hal ini dikarenakan penyampaian petugas terkait prosesur pelayanan dan mekanisme pembuatan Surat Izin Mengemudi sudah jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Masyarakat sangat

terbantu dan tidak merasa kebingungan. Petugas yang sabar dalam hal penyampainnya membuat masyarakat senang dan merasa terbantu dengan adanya petugas yang sigap membantu dan menghargai pengguna layanan yang ada. Tersedianya ruang baca, ruang bermain anak, dan tempat *charging handphone* menjadi alternatif lain bagi pemohon yang bisa menunggu waktu yang sedikit lama dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi. Di masing – masing zona yang rawan antri juga disediakan permen dan air putih yang bisa di manfaatkan oleh pemohon untuk bisa di nikmati.

Dari lima indikator di atas dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi yang ada di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi tidak ada perbedaan yang signifikan. Hanya saja terdapat masalah kecil seperti kursi ruang tunggu yang kurang banyak saat membludakkan masyarakat saat hari libur, pulpen untuk pemohon yang tidak disediakan, perlu ditambahkan petugas tambahan, dan waktu yang kuran efisiensi dan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada. Namun diharapkan masalah tersebut akan segera di atasi. Para petugas di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi akan tetap meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik, mengedepankan keramahan, dan menjaga kepercayaan masyarakat.

3.5 Saran

a. Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat melihat pelayanan di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian

Resor Metro Bekasi dari segi pengoptimalannya terhadap sarana dan prasarana di ruang tunggu masyarakat pembuatan Surat Izin Mengemudi dan waktu yang lebih efisien sesuai dengan ketentuan yang berlaku

2. Lebih mengoptimalkan lagi pelayanan petugas kepada masyarakat terutama dalam pemberian informasi yang sesuai dengan SOP yang berlaku.

b. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi” peneliti memberi masukan berupa saran kepada Kepala Sub Unit 1 dan penanggung jawab zona satu dan dua untuk lebih memperhatikan lagi pelayanan yang diberikan yaitu perlunya peningkatan terkait dengan sarana dan prasarana, serta waktu yang sudah dijanjikan sesuai prosedur yang ada di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi.